

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue au Centre universitaire de santé McGill
L'Hôpital Royal Victoria

1. L'INSCRIPTION À HÔPITAL

L'accès à l'hôpital	9
Le stationnement	10
La date et l'heure d'admission	10
Le consentement aux soins	11
Le mandat, les directives anticipées ou le testament biologique	11
Les articles à apporter	12
Les objets de valeur	12

2. LE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Les chambres	13
Le séjour d'un proche pour la nuit	14
Les frais d'hospitalisation	14
Les frais de soins de transition	14
Les frais de transport par ambulance	15
Les services non assurés	15
Les questions concernant la facturation	15
L'équipe soignante	15
Les services diététiques	16
Les repas	16
Les heures de visite	16
Les services de soins spirituels	17
Les demandes de renseignements sur les patients	17

3. LES SERVICES

La cafétéria	18
Les cafés	18
Le service de traiteur	19
La télévision	19
Le téléphone et les lignes téléphoniques	19
Les appareils électriques et les ordinateurs	20
Les droits et les obligations des patients	20
Le Comité des patients	20

L'ombudsman, le Commissaire aux plaintes . . .	21
Les bibliothèques	21
Les groupes de patients	22
Le personnel infirmier privé	22
Les services d'interprètes	22
Le service des bénévoles	22
Les Auxiliaires.	22
Les journaux	23
Le guichet bancaire	23
Le courrier	23
La boîte aux lettres.	23
Le coiffeur	24
Le service <i>Lifeline</i>	24

4. LA SÉCURITÉ

Allées et venues à l'extérieur de l'unité	25
Mesures de précautions en cas d'incendie	25
Le tabac.	25
Les accidents	26
Les objets perdus	26

5. LA SORTIE DE L'HÔPITAL

La continuité des soins	27
Le départ	27
Les rendez-vous de suivi.	28
Le CUSM de l'avenir.	29
La campagne Les meilleurs soins pour la vie. . .	30

HÔPITAL ROYAL VICTORIA (HRV)
687, avenue des Pins Ouest
Montréal (Québec) H3A 1A1
www.cusm.ca

Numéros de téléphone et de locaux importants

De l'extérieur de l'hôpital, composer le
numéro principal suivi du poste.

À l'intérieur de l'hôpital, composer seulement le
numéro de poste comportant cinq chiffres.

Téléphone

Ligne principale : 514 934-1934

Bureau de la comptabilité :

Renseignements : 42732

Paiements : 34627

Bureau du caissier des patients : Salle C4.16
34627 ou
31969

Bureau de l'admission :
Hôpital Royal Victoria : Salle A1.25
31557 ou
34258 ou
34259

Obstétrique : Salle C4.17
34721

Service de traiteur : 31587

Chapelle : Salle H4.79

Cafés :

Café Vienne, Pavillon Ross Salle R1.67

Café Vienne, entrée principale Salle A1.13

Café Vienne, Institut Allan Memorial Salle P1.075

Coiffeur :

Pavillon Ross Salle R1.70
34834

Centre d'information pour les patients : Salle H4.01
35290

Bibliothèque de prêt pour les patients :	Salle E1.11 34300
Services <i>Lifeline</i> :	Salle F6.09 31670
Appels interurbains (cartes d'appel, cartes de crédit) :	57070
Objets perdus :	58282
Fondation de l'Hôpital Royal Victoria :	34155
Ombudsman et Commissaire aux plaintes :	35655
Bureau du stationnement :	34625
Services de soins spirituels :	34163
Comité des patients :	31212
Salle du silence et salle de méditation et de prière :	
Hôpital neurologique de Montréal (accessible par le pont du 3 ^e du pavillon de chirurgie de l'HRV)	Salle 445
Service de la sécurité :	38282
Département des services sociaux :	31569
Département des télécommunications (téléphones défectueux) :	58444
Service des Auxiliaires de l'hôpital :	31548
Service des bénévoles :	34300
Unités :	
On peut obtenir les numéros de téléphone à :	Salle A3.02 31559



BIENVENUE AU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est un centre hospitalier universitaire complet qui jouit d'une réputation internationale d'excellence en programmes cliniques, en recherche, ainsi qu'en enseignement. Les hôpitaux partenaires sont : **L'Hôpital de Montréal pour enfants, l'Hôpital général de Montréal, l'Hôpital Royal Victoria, l'Hôpital neurologique de Montréal, l'Institut thoracique de Montréal et l'Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre.** L'objectif du CUSM consiste à assurer aux patients des soins fondés sur les connaissances de pointe les plus avancées dans le domaine des soins de santé et à contribuer au progrès de nouvelles connaissances.

Le CUSM en un coup d'œil :

- Les sept missions du CUSM sont : **L'Hôpital de Montréal pour enfants; la médecine** (incluant la médecine d'urgence); **la chirurgie, les neurosciences, la santé mentale, la santé de la femme et les soins en oncologie.**
- Le CUSM enregistre chaque année plus de 850 000 visites ambulatoires, y compris les visites à l'urgence, et près de 39 000 hospitalisations.
- Plus de 1 300 médecins ainsi que 13 000 professionnels de la santé et autres employés travaillent au CUSM.
- Chaque année, près de 3 000 personnes sont formées au CUSM, dont quelque 800 résidents en médecine et en chirurgie, 200 étudiants en médecine, 800 infirmières et infirmiers et 500 étudiants dans les disciplines connexes à la santé.
- L'Institut de recherche du CUSM est l'un des plus grands établissements de recherche au Canada dans le domaine des sciences médicales et des sciences de la vie. La décision des hôpitaux partenaires de fusionner sous la même structure administrative a marqué le premier jalon de la planification d'un nouveau centre de santé. Le nouveau centre hospitalier universitaire permettra aux hôpitaux affiliés à l'Université McGill de continuer d'assurer les meilleurs services qui soient en matière de soins fournis aux patients, d'enseignement et de recherche.

Le présent livret s'adresse aux patients et à leurs familles. Il renferme tous les renseignements nécessaires pour vous assurer le séjour le plus agréable possible à l'hôpital. Si vous avez des questions que le présent livret n'aborde pas, n'hésitez pas à composer le numéro principal du CUSM, le 514 934-1934 ou à vous adresser à un membre du personnel, qui sera heureux de vous aider. Nous tenons à ce que nos patients et leur famille disposent du maximum de renseignements utiles possibles.

L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA

L'Hôpital Royal Victoria (HRV), qui comprend l'Institut Allan Memorial (IAM), offre des soins médicaux généraux, une vaste gamme de services hautement spécialisés, ainsi que des soins novateurs. Il est un chef de file dans le domaine de la recherche fondamentale et clinique. Reconnu comme étant le centre principal de greffe du Québec, l'HRV a entrepris la première greffe rénale au Canada en 1958 et a acquis depuis ce temps une renommée internationale dans ce domaine d'expertise. Parmi les autres réussites importantes, notons l'élaboration du traitement principal de la maladie de Parkinson et la mise sur pied de la première unité de soins palliatifs au pays. Tous les membres de notre équipe de soins de santé, dont les médecins, infirmières et infirmiers, travailleurs sociaux, physiothérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens cliniques et étudiants, travaillent de concert afin de vous offrir des soins qui s'appuient sur des travaux de recherche à la fine pointe de la technologie, tout en respectant la dignité humaine et les normes déontologiques les plus élevées.

1. L'INSCRIPTION À L'HÔPITAL



L'ACCÈS À L'HÔPITAL

L'entrée principale de l'hôpital se trouve au 687, avenue des Pins Ouest, à l'ouest de la rue University. Les voitures ou les taxis peuvent déposer leurs passagers à l'entrée principale.

Accès aux personnes handicapées : Ces places de stationnement sont réservées aux personnes qui ont un véhicule affichant un autocollant pour personne handicapée. Ces places se retrouvent à l'entrée principale (P1), à l'entrée du Pavillon Ross (P3) ainsi qu'à l'entrée du Pavillon des femmes (P6). Un service de stationnement personnalisé est offert aux terrains de stationnement qui ne possèdent pas de places réservées aux personnes handicapées qui ont un autocollant d'affiché sur leur vitre d'automobile. Ce service personnalisé est offert aux stationnements P1, P6, P7 et P8.

Métro : La station de métro la plus proche est la station McGill, laquelle est située sur la ligne verte. Cette station se trouve à l'angle de la rue University et du boulevard de Maisonneuve. Cela vous prendra environ vingt minutes de marche à pied de la station de métro McGill à l'entrée principale de l'hôpital pour parvenir à destination.

Autobus : L'itinéraire par autobus le plus pratique consiste à prendre l'autobus 144. Sortez ensuite à l'angle de l'avenue des Pins et de la rue University. Pour obtenir davantage de renseignements sur le transport en public, téléphonez au 514 288-6287 ou composez AUTOBUS.

LE STATIONNEMENT

Les terrains de stationnement pour les visiteurs sont accessibles par les entrées P1, P3 et P4 sur l'avenue des Pins et par l'entrée P8, en haut de la rue University (Pavillon Centennial seulement pour les visiteurs aux urgences). Il convient de respecter les panneaux de signalisation ainsi que les places réservées en tout temps. La Ville de Montréal peut donner des contraventions aux personnes dont les véhicules sont stationnés de manière illégale à l'Hôpital Royal Victoria.

Les personnes qui peuvent se procurer des cartes de stationnement sont les patients recevant des traitements d'hémodialyse, les patients greffés, les patients suivis en oncologie, les patients qui reçoivent des traitements de radiothérapie, les patients suivis à l'hôpital de jour de l'IAM et qui y reçoivent des traitements, ainsi que les parents de bébés prématurés. Pour acheter un permis de stationnement, il est obligatoire d'obtenir un formulaire signé à partir de la clinique.

Les familles des patients : Les visiteurs qui viennent voir des patients hospitalisés depuis plus de deux semaines peuvent obtenir des cartes de stationnement mensuelles à un coût réduit. Pour effectuer un tel achat, il convient de présenter au Bureau du stationnement un formulaire d'autorisation issu de l'unité de soins infirmiers.

On peut se procurer les cartes de stationnement au Bureau du stationnement, situé à la salle S3.08, poste **34625**, de 8 h à 12 h et de 14 h à 16 h les jours de semaine ou sur rendez-vous.

LA DATE ET L'HEURE D'ADMISSION

Le Bureau de l'admission s'efforcera de vous aviser d'avance du jour et de l'heure de votre admission. Dans certains cas, il peut arriver que la date de votre admission soit reportée à court préavis. À votre arrivée à l'hôpital, vous devez vous inscrire au Bureau de l'admission situé au local A1.25, et obtenir une carte d'hôpital, si vous n'en possédez pas déjà une. Même si l'hôpital fait tout en son pouvoir pour éviter de telles situations, il peut arriver qu'on vous informe sur place que vous ne pouvez être admis. On vous demandera alors de rentrer chez vous ou de prendre des dispositions pour vous loger à Montréal jusqu'à ce qu'un lit soit libre. Le service social (poste **31569**) peut vous remettre une liste d'établissements d'hébergement à prix raisonnable.

Veillez observer scrupuleusement les directives préopératoires qui vous ont été remises, le cas échéant.

Le services des urgences est ouvert 24 heures par jour.

LE CONSENTEMENT AUX SOINS

Au moment de votre admission, on vous demandera de signer un formulaire de consentement général aux traitements et aux analyses. Pour les patients de moins de 14 ans, on demandera à la personne titulaire de l'autorité parentale de signer le formulaire au nom du patient. Dans le cas des patients atteints d'incapacité mentale, le curateur, le conjoint, le tuteur ou un proche parent peut signer le formulaire de consentement à leur place. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter l'ombudsman/Commissaire aux plaintes, au poste **35655**, ou le service social, au poste **31569**. Vous pouvez également appeler le Curateur public au 514 873-4074.

À l'admission, on vous demandera également si vous consentez à ce que des renseignements médicaux soient communiqués à votre société d'assurance ou à votre médecin traitant, à votre hôpital ou à votre clinique. Vous pouvez refuser que ces renseignements soient communiqués à quiconque à l'extérieur de l'hôpital.

LE MANDAT, LES DIRECTIVES ANTICIPÉES OU LE TESTAMENT BIOLOGIQUE

Si vous avez rédigé un mandat en cas d'inaptitude et désigné une personne pour vous représenter au sujet des décisions relatives à votre santé ou si vous avez prévu des directives anticipées pour un testament biologique, veuillez en aviser un membre de votre équipe soignante le plus tôt possible après votre admission. Au moment où vous rédigez un mandat, si vous prévoyez des directives anticipées ou un testament biologique, il est judicieux d'en informer un membre de votre famille ou un ami intime et de lui en remettre un exemplaire.

LES ARTICLES À APPORTER

L'hôpital fournit les chemises de nuit, mais vous pourriez vous sentir plus à l'aise dans vos propres pyjamas ou vêtements, robe de chambre et pantoufles ou chaussures. Apportez également une brosse à dents, du dentifrice, des mouchoirs de papier, des articles de rasage, du savon, de la lotion hydratante ainsi que des produits d'hygiène et de beauté. L'espace de rangement étant limité, vous êtes prié de ne pas utiliser de grosses valises.

Veillez apporter tous les médicaments que vous prenez. Le médecin de garde ou le membre du personnel infirmier à l'admission pourra ainsi vérifier exactement la nature de ces médicaments et les doses prescrites.

Vous devez également apporter votre carte d'assurance-maladie valide et votre carte de l'HRV. Si vous n'avez pas de carte de l'HRV, le personnel de l'admission vous en remettra une. Si vous souhaitez obtenir une chambre privée ou semi-privée, veuillez avoir avec vous une preuve de votre couverture d'assurance privée. On vous demandera également d'effectuer un dépôt pour la chambre privée ou semi-privée.

LES OBJETS DE VALEUR

Prière de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital. Si vous en apportez, on vous demandera de les remettre pour garde en lieu sûr ou de signer un formulaire déchargeant l'hôpital de toute responsabilité. En cas de vol ou de perte, vous devez en aviser immédiatement votre infirmière ou infirmier. La plupart des patients portent leurs alliances, mais ils seraient bien avisés de laisser à la maison les montres de valeur, bijoux précieux, sommes d'argent et cartes de crédit. N'apportez que le montant d'argent nécessaire pour payer la location du téléphone ou de la télévision et les menus articles. Quand vous ne les portez pas, vos prothèses dentaires, lunettes et appareils auditifs doivent être rangés dans les contenants fournis par l'hôpital, puis dans votre table de chevet. L'hôpital n'est pas responsable des biens, des objets de valeur et de l'argent comptant qui n'ont pas été remis pour être conservés en lieu sûr.

2. LE SÉJOUR À L'HÔPITAL



LES CHAMBRES

Il y a trois types de chambres :

- Les chambres à quatre lits;
- Les chambres semi-privées (à deux lits);
- Les chambres privées (à un lit).

L'Hôpital Royal Victoria (HRV) dispose d'un nombre très limité de chambres privées et semi-privées. Par conséquent, il est difficile d'attribuer ce type de chambres à toutes les personnes qui en font la demande. Si le type de chambre que vous souhaitez n'est pas disponible, nous nous efforcerons de vous donner satisfaction dès que possible.

Veillez aviser le Bureau de l'admission d'avance et le plus tôt possible du type de chambre que vous préférez. Si vous demandez une chambre semi-privée ou une chambre privée, on exigera au préalable un dépôt correspondant à sept jours d'hospitalisation. La preuve de la couverture d'assurance privée ne tient pas lieu de paiement pour une chambre privée ou semi-privée. Si vous désirez changer de chambre après votre admission, veuillez demander à votre infirmière ou infirmier d'adresser votre demande au Bureau de l'admission, ou veuillez communiquer directement avec ce bureau au poste **34258**.

LE SÉJOUR D'UN PROCHE POUR LA NUIT

Si un membre de votre famille doit passer la nuit à l'hôpital, un lit pliant peut être installé dans la chambre du patient ou dans une chambre familiale connexe. Si les membres de la famille proviennent de l'extérieur de Montréal et qu'ils ont besoin d'une chambre, les services sociaux, au poste **31569**, peuvent vous fournir une liste des hôtels du centre-ville de Montréal.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation et la plupart des services ambulatoires sont entièrement couverts pour les résidents du Québec qui possèdent une carte d'assurance-maladie valide, à l'exception des frais pour les chambres semi-privées ou privées.

Conformément à une entente conclue entre les provinces du Canada, les patients provenant d'autres provinces qui possèdent une carte « Medicare » valide de leur province de résidence sont également pleinement couverts, sauf pour les frais des chambres semi-privées ou privées.

Les patients de l'extérieur du Canada et les résidents canadiens qui ne possèdent pas de carte d'assurance-maladie ou « Medicare » valide doivent assumer les frais d'hospitalisation et honoraires professionnels des services reçus à l'hôpital. À leur admission, ils doivent verser un dépôt préalable correspondant à sept jours d'hospitalisation afin de couvrir les frais d'hospitalisation. Ils recevront également une facture pour les services professionnels rendus.

Un dépôt préalable sera recueilli par un représentant des Finances ou il peut être réglé au Bureau du caissier des patients, local C4.16, situé à l'étage principal. Le dépôt peut être effectué en comptant, par chèque, par carte de crédit ou carte de débit. Si vous réglez par carte de crédit, vous pouvez également le faire par téléphone (poste **34627**).

Pour toute question concernant votre compte, veuillez communiquer avec le Bureau de la comptabilité aux heures normales d'ouverture, au poste **42732**.

LES FRAIS DES SOINS DE TRANSITION

Des frais d'hospitalisation quotidiens sont facturés aux patients qui ne nécessitent plus de traitements médicaux actifs, mais dont on a jugé qu'ils devaient recevoir des soins de longue durée. Ces frais sont fixés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le cas échéant, votre médecin vous avertira du changement de situation et le Bureau de la comptabilité, au poste **42732**, pourra vous fournir de plus amples renseignements à ce sujet.

LES FRAIS DE TRANSPORT PAR AMBULANCE

Vous devez assumer les frais de transport par ambulance, à moins que vous ayez plus de 65 ans ou qu'un médecin ait signé un formulaire attestant que vous devez recourir au transport par ambulance pour des raisons médicales.

LES SERVICES NON ASSURÉS

Lorsque vous faites remplir un formulaire à des fins d'assurance ou à d'autres fins, ce service n'est pas couvert par le régime d'assurance-maladie. Les médecins peuvent exiger des frais minimales pour ce service.

Certains traitements et services médicaux ne sont pas couverts par le régime d'assurance-maladie. On vous en informera, le cas échéant. Il vous incombe de vous renseigner à savoir si votre régime d'assurance privé vous remboursera ou non. L'hôpital n'est pas responsable des décisions des sociétés d'assurance au sujet du remboursement des services non couverts par le régime d'assurance-maladie.

LES QUESTIONS CONCERNANT LA FACTURATION

Pour toute question concernant vos factures, veuillez contacter les comptes recevables au poste 42732.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Divers professionnels de la santé seront chargés de prendre soin de vous. L'infirmière ou l'infirmier est la première personne-ressource que vous devez consulter si vous avez des questions au sujet des soins qui vous sont prodigués.

L'Hôpital Royal Victoria est un hôpital d'enseignement universitaire. Des étudiantes et étudiants provenant des diverses disciplines de la santé pourraient participer aux soins qui vous sont donnés. Si vous avez des préoccupations au sujet des soins dispensés par ces étudiants ou par tout membre du personnel soignant de l'hôpital, veuillez en parler à votre infirmière ou infirmier. Si vous avez une plainte à formuler à l'endroit d'une étudiante ou d'un étudiant, adressez-la à la personne qui dirige l'étudiante ou l'étudiant.

LES SERVICES DIÉTÉTIQUES

L'alimentation est importante pour votre santé en général ainsi que pour votre traitement et votre guérison. Une équipe professionnelle de diététistes et de diététistes cliniques est disponible pour vous donner les services diététiques dont vous avez besoin au cours de votre séjour à l'hôpital. Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez appeler la clinique de nutrition au poste **31576**.

LES REPAS

Les menus des patients sont élaborés selon le Guide alimentaire canadien pour manger sainement et d'autres normes reconnues en nutrition. Vous pouvez choisir vos menus au cours de votre séjour à l'hôpital, et ce, jusqu'à deux jours à l'avance. Les menus sont distribués et repris par des techniciennes ou techniciens en diététique de la clinique de nutrition. Si vous n'êtes pas en mesure de choisir vous-même vos menus, ils peuvent vous aider ou le faire à votre place.

LES HEURES DE VISITE

Au cours de votre séjour, vous serez probablement heureux de compter sur l'aide des membres de votre famille ou de vos amis proches. Les heures de visite à l'hôpital sont souples et répondent aux besoins des patients et de leurs familles ou amis. Toutefois, il se peut que l'on demande à vos amis ou à vos parents d'attendre avant de vous rendre visite, habituellement parce que des analyses, procédures ou entrevues médicales sont en cours. En règle générale, les enfants sont les bienvenus, mais il peut être nécessaire d'en discuter et d'aborder la question des heures de visite spéciales avec votre infirmière ou infirmier primaire ou avec l'infirmière ou l'infirmier-chef de votre unité.

À l'occasion, le personnel infirmier peut limiter les visites dans l'intérêt du patient.

LES SERVICES DE SOINS SPIRITUELS

Le service de pastorale offre un soutien spirituel, psychologique et religieux aux patients et à leur famille. Les aumôniers de l'hôpital assurent une présence réconfortante en période de stress et vous aideront, ainsi que votre famille, à faire face à la maladie ou au deuil. Ces ministres du culte, prêtres, rabbins et laïques ont reçu une formation professionnelle et ils travaillent de concert avec l'équipe soignante pour répondre à vos besoins au cours de votre hospitalisation. Il s'agit d'un service confidentiel, non confessionnel et bilingue. Pour des besoins religieux particuliers, des représentants des diverses confessions religieuses provenant de la collectivité peuvent être disponibles.

Les aumôniers sont présents à l'hôpital tous les jours, de 8 h à 20 h (de 8 h à 16 h durant la fin de semaine). On peut aussi les joindre en dehors de cette plage horaire en cas d'urgence. Pour communiquer avec eux, demandez à votre infirmière ou infirmier de téléphoner au service de pastorale.

La chapelle de l'Hôpital Royal Victoria est située au 4^e étage du Pavillon Hersey (salle H4.79), près des ascenseurs du Pavillon médical. Tous sont bienvenus et peuvent s'y recueillir, peu importe leur appartenance religieuse. Les patients de l'Hôpital Royal Victoria peuvent également se rendre à la salle du silence et à la salle connexe de méditation et de prière, qui sont situées au 4^e étage (salle 445) de l'Hôpital neurologique de Montréal (HNM). On peut y accéder en empruntant le pont du 3^e étage, qui relie le Pavillon de chirurgie à l'HNM. On emprunte ensuite le corridor qui fait face à la sortie de la cafétéria de l'HRV. Nous invitons toutes les personnes intéressées à utiliser cet espace, indépendamment de leur appartenance religieuse.

LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PATIENTS

Votre famille ou un ami peut appeler l'unité où vous êtes hospitalisé en tout temps (le jour ou la nuit) pour se renseigner à votre sujet. Pour connaître le numéro de téléphone de l'unité, composez le poste **31559**. Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, les renseignements ne seront fournis qu'aux personnes que vous aurez autorisées. Veuillez choisir dans votre famille un porte-parole qui recueillera les renseignements et les transmettra au reste de la famille.

3. LES SERVICES



LA CAFÉTÉRIA

La cafétéria se trouve au 3^e étage du Pavillon de chirurgie. On y offre des repas et des collations. Les heures d'ouverture pour les patients et les visiteurs sont les suivantes :

- du lundi au vendredi, de 6 h 45 à 19 h;
- le samedi, le dimanche et la plupart des jours fériés, de 8 h 30 à 19 h.

Des distributrices d'aliments et boissons se retrouvent également aux étages S4, S6 et S7, près des ascenseurs du Pavillon de chirurgie, dans le fumoir (voir p. 23), près du guichet bancaire à l'étage S3, au premier étage de l'Institut Allan Memorial et au département d'urgence, 4^e étage, Pavillon Centennial. Pour les distributrices défectueuses, veuillez appeler le service des Auxiliaires de l'hôpital, au poste 31548.

LES CAFÉS

Les cafés sont réglementés par le service des Auxiliaires de l'hôpital et les sommes recueillies sont remises à l'Hôpital Royal Victoria afin de combler les besoins directs en soins aux patients.

Café Vienne au Ross (Pavillon Ross, R1.67)

- du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h
- fermé les samedis, les dimanches et la plupart des jours fériés

Café Vienne au à Côté (A1.13, près de l'entrée principale)

- du lundi au vendredi, de 7 h à 22 h
- le samedi, le dimanche et la plupart des jours fériés, de 9 h à 15 h

Café Vienne à L'Institut Allan Memorial (P1.075)

- du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 14 h 30
- fermé les fins de semaine et la plupart des jours fériés

LE SERVICE DE TRAITEUR

Si vous-même ou un membre de votre famille désirez commander un gâteau, un service de café ou un repas spécial pour un minimum de cinq personnes, vous pouvez joindre le service de traiteur, au poste **31587**. Ce service peut livrer votre commande à votre chambre ou vous pouvez demander qu'on vous donne accès à une pièce plus grande, généralement une salle de conférence. La personne qui prend soin de vous saura qui appeler dans ce cas. Ces services vous seront facturés.

LA TÉLÉVISION

Vous pouvez louer un téléviseur à raison de frais quotidiens ou hebdomadaires d'une entreprise privée. Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter votre propre téléviseur à l'hôpital. Veuillez vous informer auprès de votre infirmière pour prendre les dispositions nécessaires à ce sujet. Des formulaires et des boîtes de commandes sont disponibles à chaque étage. Vous êtes responsable de payer l'entreprise directement pour ce service.

LE TÉLÉPHONE ET LES LIGNES TÉLÉPHONIQUES

Toutes les chambres des patients sont équipées pour fournir le service téléphonique. N'apportez pas votre propre téléphone. Il est interdit d'utiliser les téléphones cellulaires ou tout autre appareil émettant des ondes radio dans l'hôpital ou de brancher des appareils comme des modems ou des télécopieurs dans les fiches téléphoniques, puisque cela pourrait créer des interférences touchant certains appareils médicaux. Veuillez noter que notre personnel soignant peut utiliser des téléphones sans fil spécialement conçus pour une utilisation dans un environnement hospitalier.

Les appels locaux et les appels sans frais peuvent être effectués à partir de votre chambre en composant le 9, suivi du numéro de téléphone désiré. Les appels interurbains doivent être effectués à frais virés ou portés à votre carte d'appel ou à votre carte de crédit. Composez le **57070** à partir de n'importe quel téléphone pour parler au standardiste. Vous pouvez acheter des cartes d'appel prépayées à l'aile d'urgence du Pavillon Centennial (C4) et dans le corridor face à la cafétéria de l'HRV au kiosque du 3^e étage du Pavillon de chirurgie. Vous pouvez également utiliser les téléphones publics.

Si un téléphone est défectueux, veuillez appeler le service des télécommunications au poste **58444** ou demandez à votre infirmière ou infirmier d'effectuer l'appel.

LES APPAREILS ÉLECTRIQUES ET LES ORDINATEURS

Pour des raisons de sécurité, on vous demande de ne pas apporter d'appareils électriques, comme des couvertures électriques, des coussinets électriques, des sècheurs à cheveux ou rouleaux électriques. Les appareils fonctionnant à piles sont permis.

Seuls les ordinateurs à pile peuvent être utilisés à l'hôpital. Il est interdit de brancher votre ordinateur à la fiche téléphonique de la chambre.

Vous avez la responsabilité de ranger vos appareils en lieu sûr.

LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES PATIENTS

Tous les patients de l'Hôpital Royal Victoria ont le droit de recevoir un traitement et des soins de qualité. Ces droits, ainsi que les responsabilités inhérentes des patients, figurent dans le Code de déontologie de l'hôpital. Pour obtenir un exemplaire du Code de déontologie, composez le **35655** ou visitez le site du CUSM au : www.muhc.ca/about/mission/ethics

LE COMITÉ DES PATIENTS

Les membres du Comité des patients sont actifs dans la collectivité du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) en siégeant à divers comités de l'hôpital et en présentant au personnel médical et à la direction le point de vue des patients. Ils veillent ainsi à faire entendre les préoccupations des patients et à défendre leurs intérêts. Le Comité renseigne également les patients sur leurs droits et leurs obligations et peut aider un patient à déposer une plainte. Le Comité des patients est représenté au conseil d'administration du CUSM. Pour joindre un membre du Comité des patients, composez le poste **31212** et laissez un message. Un membre du Comité vous rappellera.

L'OMBUDSMAN, LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Le CUSM compte trois ombudsmen (HRV, poste **35655**). Ils sont chargés d'aider les patients et les membres de leur famille en faisant enquête sur leurs plaintes et en tentant de les régler. Personnes-ressources à la disposition du personnel, les ombudsmen peuvent aider les individus qui s'interrogent sur les droits des patients ou ont besoin de conseil pour résoudre un conflit. La procédure de plainte des patients des établissements hospitaliers est régie par la législation du Québec. Elle est présentée dans un dépliant disponible dans tous les hôpitaux du CUSM.

LES BIBLIOTHÈQUES

Centre d'information pour les patients (CIP) : Ce Centre se trouve actuellement dans la bibliothèque médicale du Pavillon Hersey, au H4.01 (poste **35290**). Il s'agit d'un centre d'information pour les patients qui a été récemment mis sur pied pour fournir des renseignements et de la formation sur la santé, présentés de façon conviviale pour les patients, leurs familles et les soignants. Le CIP vise également à souligner les activités liées à l'information sur la santé fournies par l'HRV et le CUSM. Le CIP offre des services de bibliothèque, dont l'acquisition, le catalogage, la distribution, la consultation et la conservation de renseignements et d'ouvrages choisis et conviviaux sur la santé. Des ordinateurs sont mis à la disposition des patients qui veulent faire des recherches sur le site Web du CUSM et sur Internet, sur place au CIP ou à partir d'autres postes d'ordinateurs. Le personnel du CIP fournit de l'aide en ce qui concerne les sujets à rechercher et l'orientation vers d'autres sources d'information.

Les patients, leurs familles et amis peuvent aussi avoir accès à des documents de référence variés ainsi qu'à des renseignements sur la santé à la bibliothèque médicale, au H4.01.

Bibliothèque CanSupport : Située à la salle A2.44, cette petite bibliothèque se spécialise sur les aspects liés au cancer. Vous pouvez obtenir de l'aide de bénévoles et de professionnels pour trouver les renseignements voulus.

Bibliothèque de prêt pour les patients (lecture de loisir) : Les patients peuvent emprunter des ouvrages de lecture de détente de la bibliothèque pour les patients, à partir de la salle E3.11 ou du poste **34300**. Cette bibliothèque est dirigée par des bénévoles et est ouverte sporadiquement du lundi au vendredi. Les

bénévoles se déplacent également dans les unités avec un chariot de livres pour les patients qui ne peuvent pas quitter leurs unités.

LES GROUPES DE PATIENTS

Les groupes d'entraide suivants ont un représentant à l'hôpital :

- CanSupport/Faire face – pour les patients atteints de cancer. Ce groupe reçoit l'appui de l'Institut des Cèdres contre le cancer, au poste **31666**, et de bénévoles.
- Programme de soutien aux patients atteints d'insuffisance rénale – pour les patients atteints d'insuffisance rénale et leurs familles. Ce groupe reçoit l'appui du Fonds du rein Royal Victoria, au poste **35209**, et de bénévoles. Site Web : www.dialytran.ca
- Groupe d'entraide pour les patients greffés. Ce groupe reçoit l'appui du Comité des patients greffés du CUSM, poste **35964**.

LE PERSONNEL INFIRMIER PRIVÉ

Veillez vous adresser à votre infirmière ou infirmier pour obtenir des renseignements à ce sujet.

LES SERVICES D'INTERPRÈTES

Veillez vous adresser à votre infirmière ou infirmier pour obtenir des renseignements à ce sujet.

LE SERVICE DES BÉNÉVOLES

Les bénévoles participent la plupart du temps à plusieurs programmes spécialisés aux côtés des patients. Parmi ces programmes, mentionnons CanSupport/Faire face, les Soins palliatifs, le Programme de soutien aux patients atteints d'insuffisance rénale, les visites amicales, l'humour, la musique et l'alimentation, un chariot contenant des objets divers. Les patients, leurs familles et amis peuvent s'attendre à la visite de bénévoles bien formés et surveillés appartenant à toutes les sphères de la société. Si le bénévolat vous intéresse, veuillez téléphoner au 514 934-1934, poste **34300**.

LES AUXILIAIRES

Les Auxiliaires de l'Hôpital Royal Victoria consistent en un groupe de femmes et d'hommes bénévoles qui amassent des fonds pour l'hôpital et organisent des campagnes de promotion au sein de la collectivité. Les Auxiliaires s'occupent de quatre boutiques de cadeaux et cafés et mettent sur pied des campagnes de financement annuelles. Les sommes recueillies par les Auxiliaires sont utilisées pour améliorer et mettre à jour les soins

aux patients grâce à l'achat de nouveaux appareils, à la commandite de conférences de formation pour le personnel hospitalier et à la décoration des aires pour les patients. On peut joindre les Auxiliaires en composant le poste **31548**.

LES JOURNAUX

Vous pouvez vous procurer des journaux locaux en français et en anglais aux cafés ainsi que dans les distributrices situées au services des urgences du 4^e étage au Pavillon Centennial et au 4^e étage de l'Hôpital neurologique de Montréal. Les bénévoles vendent également les journaux dans des chariots.

LE GUICHET BANCAIRE

Il y a deux guichets bancaires à l'Hôpital Royal Victoria. Un guichet bancaire est situé au 1^{er} étage à l'entrée principale, à proximité de l'avenue des Pins. Le second guichet est situé au 3^e étage du Pavillon de chirurgie, à l'extérieur de la cafétéria.

LE COURRIER

Toute correspondance qui vous est destinée devrait comporter votre nom complet, votre pavillon et votre numéro de chambre si possible. Le cas échéant, votre nom de jeune fille devrait également y figurer.

Ex. : Madame Marguerite Benoît-Durocher
Hôpital Royal Victoria
Pavillon de chirurgie, chambre S10.01
687, avenue des Pins Ouest
Montréal (Québec) H3A 1A1

Le courrier reçu après votre départ vous sera envoyé à l'adresse que vous avez fournie lors de votre admission ou il sera réacheminé à l'expéditeur.

LA BOÎTE AUX LETTRES

Une boîte aux lettres est située à l'extérieur de l'avenue des Pins. En outre, les patients peuvent déposer leur courrier dans un point de collecte à l'entrée du Pavillon Ross.

LE COIFFEUR

Vous pouvez prendre rendez-vous avec un coiffeur, qui travaille les mardis et les jeudis, en communiquant avec le salon de coiffure (poste **34834**), ou par l'entremise de votre infirmière. Le salon se trouve au Pavillon Ross, à la salle R1.70, mais le coiffeur peut également se rendre à votre chambre. Vous pouvez aussi vous procurer des perruques. Vous devez déboursier pour ce service.

LE SERVICE *LIFELINE*

Le service *Rotary Lifeline* du CUSM est un système d'avertissement personnel utilisé à domicile, qui vous relie 24 heures par jour à un service d'aide, sur simple pression d'un bouton. Pour des frais mensuels raisonnables, le service *Lifeline* vous permet de circuler librement dans votre domicile ou sur votre terrain, en sachant qu'en cas de besoin, vous n'avez qu'à appuyer sur un bouton pour obtenir de l'aide. Ce bouton d'aide fait partie d'un système de communication à domicile relié au téléphone. Il est discret, imperméable et se porte indifféremment sur une chaînette autour du cou, sur un cordonnet au poignet ou attaché à un vêtement. Si vous avez besoin d'aide, appuyez simplement sur le bouton. Des personnes ayant reçu une formation poussée reçoivent votre appel et tentent immédiatement de communiquer avec vous au moyen d'un système d'interphone *Lifeline* installé chez vous. Si vous avez besoin d'aide, elles communiquent avec l'un de vos « répondants », soit la personne que vous avez désignée pour se rendre chez vous en cas de besoin. Dans les cas les plus graves, une ambulance ou une autopatrouille se rendra chez vous. Pour obtenir plus de renseignements ou pour vous inscrire, appelez le service *Rotary Lifeline* du CUSM au poste **31670**. Vous pouvez également passer au bureau situé à l'Hôpital Royal Victoria, au 687, avenue des Pins Ouest, Pavillon des Femmes, local F6.09, pour obtenir une démonstration gratuite.

4. LA SÉCURITÉ



ALLÉES ET VENUES À L'EXTÉRIEUR DE L'UNITÉ

Si vous désirez vous absenter de votre unité, veuillez en informer le personnel du poste des infirmières. Les membres du personnel devraient être en mesure de savoir où vous êtes en tout temps.

MESURES DE PRÉCAUTION EN CAS D'INCENDIE

Si vous découvrez un incendie ou que vous décelez une odeur de brûlé dans votre chambre, veuillez le signaler immédiatement à votre infirmière ou au personnel du poste des infirmières. Si vous entendez l'alarme d'incendie, suivez les directives du personnel de l'hôpital.

Afin d'assurer la sécurité des patients et du personnel, des exercices d'évacuation ont lieu régulièrement. Si un exercice d'évacuation a lieu pendant votre séjour, veuillez suivre les directives de votre infirmière.

LE TABAC

Il est interdit de fumer à l'hôpital, sauf dans les fumoirs qui se trouvent à l'extérieur de l'hôpital.

LES ACCIDENTS

Les chutes et autres accidents doivent être signalés à un membre du personnel. Chaque incident de cette nature fait l'objet d'une enquête.

LES OBJETS PERDUS

Les services de sécurité de l'hôpital (poste **58282**) possèdent un Bureau des objets perdus. Si vous perdez un objet, veuillez en informer votre infirmière qui communiquera avec le service des objets perdus en votre nom.

Si vous croyez que l'un de vos articles personnels a été volé, veuillez signaler ce vol immédiatement à votre infirmière.

5. LA SORTIE DE L'HÔPITAL



LA CONTINUITÉ DES SOINS

Votre médecin vous informera lorsqu'il estime que vous n'avez plus besoin d'être hospitalisé pour recevoir des soins actifs. Il vous communiquera le jour approximatif de votre sortie ou de votre transfert aux soins de transition.

Si vous croyez avoir besoin d'aide et de soins après votre retour à domicile, votre médecin, votre infirmière ou infirmier ou votre travailleur social vous aidera à prendre des dispositions, s'il y a lieu, pour recevoir des services à titre de patient ambulatoire.

LE DÉPART

Le jour de votre départ, on vous demandera de quitter les lieux pour 11 h. S'il vous est impossible de quitter l'hôpital pour 11 h, vous pouvez attendre dans le salon des patients de chaque unité. Si vous avez des frais supplémentaires à payer, vous devrez les payer au Bureau du caissier des patients, au C4.16, avant de quitter les lieux. Vous pouvez payer en argent comptant ou par carte de crédit en vous présentant en personne ou par téléphone, si vous payez par carte de crédit (poste 34627).

Au départ, assurez-vous d'emporter tous vos articles personnels. Si votre infirmière ou infirmier primaire a déposé vos objets de valeur au Bureau du caissier des patients, passez les prendre pendant les heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.

Si l'hôpital a rangé des médicaments qui vous appartiennent, vous pouvez les prendre avec vous. Assurez-vous toutefois au préalable auprès de votre médecin ou de votre infirmière ou infirmier que votre ordonnance est toujours la même.

LES RENDEZ-VOUS DE SUIVI

Votre médecin pourrait vous demander de passer à l'une des cliniques de l'hôpital en vue d'un suivi. Avant de quitter l'hôpital, demandez à un membre du personnel infirmier de vous indiquer la personne à joindre et le numéro afin de prendre rendez-vous pour le suivi. Si vous ne pouvez vous y rendre, veuillez composer le même numéro pour annuler le rendez-vous.

LE CUSM DE L'AVENIR

Le CUSM s'est lancé dans son Projet de redéploiement, qui vise la création d'établissements nouveaux et modernes sur les campus hospitaliers Glen et de la Montagne afin de continuer à offrir à la communauté un niveau exceptionnel d'enseignement, de recherche innovatrice et de soins dispensés aux patients. Chaque campus à la fine pointe de la technologie sera conçu conformément aux standards modernes du design propres aux établissements de santé. Les technologies d'information et les équipements médicaux les plus actuels concourront à soutenir un avenir plus favorable à l'environnement par l'intermédiaire des meilleures pratiques environnementales. Le nouveau CUSM rehaussera notre réputation internationale de chef de file en recherche, avec des laboratoires de classe mondiale et des équipements pour les essais cliniques intégrés dans des espaces cliniques. Cela renforcera nos liens avec la Faculté de médecine de l'Université McGill, en allouant des espaces à l'apprentissage et à la formation en médecine. Finalement, nos nouveaux campus prioriseront le confort, la dignité et la sécurité de nos patients, créant ainsi un environnement axé sur la guérison pour les générations à venir.

Pour en savoir davantage sur le redéploiement du CUSM, vous pouvez consulter le site Web du CUSM à l'adresse www.cusm.ca. Si vous souhaitez soutenir ce projet vital en effectuant un don par l'intermédiaire de la campagne Les meilleurs soins pour la vie du Centre universitaire de santé McGill, visitez :

www.muhcfoundation.com/best_care_for_life

LA CAMPAGNE LES MEILLEURS SOINS POUR LA VIE

Un partenariat des fondations du CUSM

La campagne Les meilleurs soins pour la vie, dotée d'un budget de 300 millions de dollars, consiste en une initiative philanthropique visant à lever les fonds requis dans le but de parachever le Projet de redéploiement du CUSM sur les campus Glen et de la Montagne. Sous la direction de John A. Rae, la campagne permettra la construction d'établissements exceptionnels pour les patients de demain, tout en continuant à fournir à nos patients actuels des soins basés sur la compassion, un enseignement de classe mondiale, de même qu'une recherche innovatrice dans le domaine de la médecine.

Vous pouvez nous aider à construire un avenir plus sain pour notre communauté en effectuant un don à la campagne Les meilleurs soins pour la vie. Vous pouvez également consulter

www.muhcfoundation.com/best_care_for_life afin d'en apprendre davantage sur la campagne, le Projet de redéploiement ainsi que les différents domaines soutenus grâce à votre don. De plus, la Fondation de l'Hôpital Royal Victoria lance des appels annuellement de manière à soutenir les soins de santé quotidiens des patients. Pour obtenir davantage d'information à ce sujet ou pour fournir un don, veuillez communiquer avec :

La Fondation de l'Hôpital Royal Victoria
687, avenue des Pins Ouest, A4.07
Montréal, (Québec) H3A 1A1
Poste : 31543
Courriel : rvhfoundation@muhc.mcgill.ca
Site Web : www.royalvic.com

Révisé par le Service des relations publiques
et des communications du CUSM
(514-843-1560) Juillet 2008.



Centre universitaire de santé McGill
McGill University Health Centre

Hôpitaux du CUSM



L'HÔPITAL DE LACHINE ET LE PAVILLON CAMILLE-LEFEBVRE

650, 16^e avenue,
Lachine (Québec) H8S 3N5
Tél. : 514-637-2351



L'INSTITUT THORACIQUE DE MONTRÉAL

3650, rue St-Urbain,
Montréal (Québec) H2X 2P4
Tél. : 514-934-1934



L'HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS

2300, rue Tupper,
Montréal (Québec) H3H 1P3
Tél. : 514-412-4400



L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL

1650, avenue Cedar,
Montréal (Québec) H3G 1A4
Tél. : 514-934-1934



L'HÔPITAL NEUROLOGIQUE DE MONTRÉAL

3801, rue University,
Montréal (Québec) H3A 2B4
Tél. : 514-934-1934



L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA

687, avenue des Pins Ouest,
Montréal (Québec) H3A 1A1
Tél. : 514-934-1934

www.cusm.ca