

# Droit au coeur



Guide  
d'accompagnement  
durant votre séjour

**CHSLD Sainte-Croix**

Unité de réadaptation  
fonctionnelle intensive  
(URFI)



Édition 2023

[www.santemonteregie.qc.ca/centre](http://www.santemonteregie.qc.ca/centre)

Québec 

# Table des matières

## 4 **Mot de bienvenue**

## 5 **Votre séjour**

- Lors de votre séjour, vous devez avoir en main
- Effets personnels et objets de valeur
- Choix de la chambre
- Usage du tabac
- Courtoisie et respect

## 9 **Des soins et services sécuritaires**

- Prévention et contrôle des infections
- Situations particulières de prévention et contrôle des infections
- Médicaments
- Allergies
- Identification
- Consentement aux soins
- Repas
- Autonomie et assistance de vos proches aidants
- Visites

## 14 **Des soins et services confidentiels**

- Votre état de santé
- Votre dossier médical
- Médias

## **16 Des soins et services de qualité**

- Code d'éthique
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Comité des usagers
- Soins spirituels

## **20 Les services offerts**

- Téléphones et réception des appels
- Téléphones cellulaires et appareils électroniques
- Téléviseurs

## **21 Votre congé du centre de l'URFI**

- Votre départ
- Frais de séjour
- Pourboires et dons

## **23 Répertoire téléphonique**

# Mot de bienvenue

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre a pour mission de contribuer à promouvoir, maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de son territoire. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles un ensemble de services de santé et de services sociaux de qualité et sécuritaires. La collaboration du personnel et des usagers est essentielle pour atteindre cet objectif.

Les valeurs de respect, collaboration, engagement et accessibilité, entre autres, guident nos gestes et nos interventions auprès des usagers. À cet égard, nous valorisons une approche de soins qui donne un rôle de premier plan à chaque patient, soit celui de patient-partenaire.

Afin de faciliter votre séjour parmi nous, nous vous remettons ce guide qui présente de l'information pertinente sur les soins et services que nous offrons.

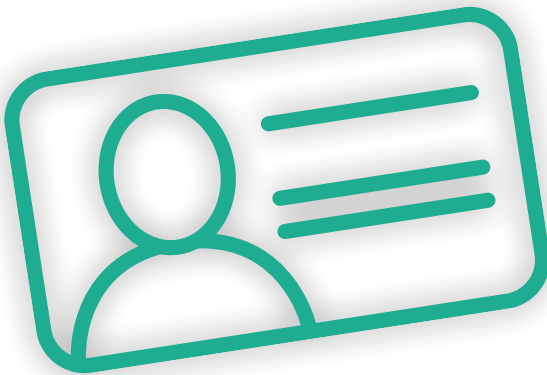
Si vous désirez plus d'information, n'hésitez pas à vous adresser aux membres du personnel qui pourront vous répondre et vous aider.

*If needed, interpreters are available.*

Produit par la Direction des communications et des affaires publiques

## Lors de votre séjour, vous devez avoir en main :

- Votre carte d'assurance maladie valide et votre carte de l'hôpital, si vous en avez une.
- Le nom de votre pharmacie.
- La liste de vos médicaments et des produits naturels que vous prenez. Vous pouvez vous procurer votre liste de médicaments à jour chez votre pharmacien.
- Le nom et les coordonnées d'une personne de votre entourage à joindre en cas de besoin.
- Votre carte de citoyenneté, votre carte d'immigrant reçu ou tout autre document émis par le ministère de l'Immigration, si vous êtes né hors du Canada.



## Votre séjour



Pour votre confort, votre valise doit contenir, selon vos besoins :

### Vêtements

- Robe de chambre
- Pantoufles et chaussures antidérapantes pour prévenir les chutes
- Sous-vêtements, bas
- Vêtements amples et confortables

### Articles de toilette

- Brosse à dents et dentifrice
- Savon, shampooing, déodorant
- Peigne ou brosse à cheveux
- Mouchoirs
- Produits d'hygiène personnelle (ex. : culottes d'incontinence, s'il y a lieu)
- Rasoir et crème à raser

### Objets personnels

- Lunettes et étui à lunettes identifiés à votre nom
- Lentilles cornéennes et solution à lentilles
- Prothèses dentaires et contenant pour prothèses dentaires identifiés à votre nom
- Aides auditives et étui de rangement identifiés à votre nom

## Effets personnels et objets de valeur

Afin d'éviter de malencontreux événements, nous vous suggérons de ne pas apporter d'objets de valeur au centre ou de les remettre à un membre de votre famille. Veuillez conserver avec vous, seulement, les effets personnels requis. Ne gardez que l'argent de poche nécessaire à vos petites dépenses. Assurez-vous d'identifier (nom et prénom) vos objets personnels. Vos lunettes, prothèses dentaires, aides auditives, bijoux, etc. doivent être rangés dans le bureau de votre chambre. Veuillez à ne pas les laisser dans le cabaret lors de vos repas.

**Le CHSLD Sainte-Croix n'est pas responsable de la perte ou de la disparition de vos objets personnels ou de valeur.**

Si vous perdez un objet, veuillez vous adresser au personnel de votre unité.

### Pensez-y!

Dès votre admission, nous vous recommandons de planifier votre départ afin de vous assurer de ne pas être pris au dépourvu lorsque vous obtiendrez votre congé du centre. Est-ce qu'un proche sera disponible pour vous accompagner lors de votre sortie? Vous planifiez un retour à la maison en taxi? N'hésitez pas à en discuter avec le personnel soignant si vous avez des préoccupations à ce sujet.

## **Choix de la chambre**

L'URFI du CHSLD Sainte-Croix dispose de chambres privées et de chambres doubles. Les chambres sont attribuées selon leur disponibilité lors de votre admission. Les transferts de chambre au cours d'un séjour ne sont pas possibles, à moins d'une nouvelle condition médicale le justifiant. De plus, pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit d'apporter des meubles ou tout autre article tels qu'un ventilateur ou un petit réfrigérateur.

## **Usage du tabac**

L'usage des produits du tabac étant interdit sur l'ensemble du terrain, incluant les stationnements, les employés, les usagers et les visiteurs qui désirent fumer ou vapoter sont invités à se diriger à l'extérieur du terrain. Pour vous aider à vous libérer du tabagisme, discutez-en avec le personnel soignant ou communiquez avec le centre d'abandon du tabagisme du CISSS de la Montérégie-Centre au 1 833 611-4903.

## **Courtoisie et respect**

Le respect de la personne est une valeur importante de notre code d'éthique. Le personnel et les usagers doivent entretenir des relations courtoises et respecter les règles établies par l'établissement.



## Des soins et services sécuritaires



L'URFI du CHSLD Sainte-Croix accueille des usagers nécessitant de la réadaptation ou de la convalescence. Il offre les services de différents professionnels : ergothérapeutes, physiothérapeutes, techniciens en réadaptation physique, nutritionnistes, travailleurs sociaux, etc.

Notre équipe veut vous offrir des soins et services sécuritaires, de qualité, qui répondent à vos besoins. Ceux-ci vous seront prodigués à la suite d'une évaluation de votre état de santé, en tenant compte de votre motivation à y participer. Nous croyons que vous devez prendre part aux décisions concernant vos soins. Nous pensons que vous pouvez influencer l'expérience que vous vivrez avec nous et que vous êtes un partenaire. Nos équipes soignantes utilisent donc une approche de soins qui favorise la compréhension de vos besoins.

Dès votre arrivée, le personnel soignant vous accueillera et vous posera plusieurs questions sur votre santé et sur votre histoire de vie. Il vous demandera quels sont vos objectifs, vos besoins et vos priorités. Ces informations permettront d'évaluer et de comprendre vos besoins, votre état de santé et ce qui vous a amené à consulter.

Si vous êtes accompagné par un membre de votre famille ou un ami, il sera invité à participer à la discussion, si vous le souhaitez. Ces questions auront pour but d'apprendre à vous connaître et de bien identifier comment l'équipe peut vous aider.

## Prévention et contrôle des infections

Pour votre sécurité et celle de votre entourage, il est primordial d'appliquer les consignes de prévention et contrôle des infections. Voici quelques règles à respecter pendant votre séjour au centre :

- lavez vos mains régulièrement, surtout avant les repas, après vous être mouché, être allé à la toilette et avant de sortir de votre chambre;
- toussiez dans le creux de votre coude.

Vos visiteurs doivent respecter les consignes suivantes :

- se laver les mains à leur arrivée et à leur départ du centre;
- remettre leur visite à plus tard s'ils ont de la fièvre, de la toux ou de la diarrhée;
- ne pas s'asseoir sur votre lit ou votre chaise d'aisance et utiliser les chaises disponibles dans la chambre;
- utiliser les toilettes publiques et non celle de votre chambre.

De plus, si vous êtes en isolement, pour réduire les risques de propagation d'infections, vos visiteurs doivent se conformer aux consignes sur l'affiche à la porte de la chambre. Pour tout questionnement, ils doivent se référer au personnel soignant.



## Situations particulières de prévention et contrôle des infections

En situation de pandémie ou lors d'éclotions d'infections, il est possible que les visites soient restreintes ou interdites dans les chambres des unités ciblées ou du centre en entier. Si vous êtes placé en isolement, vos visiteurs doivent respecter les consignes établies.

Aussi, selon le contexte sanitaire, d'autres directives peuvent être mises en place telles que le port du masque obligatoire. Veuillez vous assurer de respecter toutes les mesures sanitaires en vigueur. À défaut de se conformer aux mesures en place, votre proche pourrait se voir refuser l'accès au centre.

## Médicaments

À votre arrivée, vous devrez informer le personnel soignant des médicaments et produits naturels que vous prenez. Il est important de ne prendre aucun médicament ni produit naturel sans l'autorisation de votre médecin traitant du centre. Ces médicaments pourraient avoir des interactions avec ceux prescrits au centre et pourraient nuire à votre santé ou fausser les résultats des examens que vous aurez à passer.

## Allergies

Il est important d'aviser le personnel soignant si vous avez déjà souffert d'une allergie ou d'une mauvaise réaction à un médicament ou à un aliment. Aussi, si vous possédez un bracelet d'allergie, veuillez le porter en tout temps.

## Identification

Le personnel procédera à votre identification avec certains éléments tels le bracelet du centre, une pièce d'identité avec photo ou en vous demandant de vous identifier en donnant votre nom complet, votre date de naissance ou votre adresse. Cette façon de faire permet d'éviter des erreurs et des événements indésirables.

## Consentement aux soins

À votre arrivée, vous signerez un consentement relatif aux soins généraux. Pendant votre séjour, vous serez informé sur votre état de santé, connaîtrez les différents traitements possibles et les risques associés. Vous participerez aux décisions relatives à votre santé. Vous ne pouvez être soumis à des soins (examens, prélèvements, traitements, etc.) sans votre consentement.

## Repas

Dès votre admission, les repas qui vous sont servis tiennent compte de votre condition médicale et répondent à vos besoins nutritionnels. Notre équipe de nutritionnistes et de techniciennes en diététique planifie votre menu afin qu'il réponde tant à vos besoins nutritionnels qu'à vos goûts et vos aversions.

Si vous désirez modifier vos choix de menus, vous pouvez en faire la demande à une infirmière de votre unité qui avisera la technicienne en diététique. Cette dernière donnera suite à votre demande.

## **Autonomie et assistance de vos proches aidants**

Afin de permettre la récupération de votre autonomie, le personnel vous encouragera à vous lever, à marcher ainsi qu'à manger au fauteuil, selon votre condition médicale.

En accord avec notre philosophie de soins, nous permettons qu'une personne significative ou un membre de votre famille puisse demeurer à vos côtés afin d'influencer votre mieux-être et favoriser le maintien de votre autonomie. Lors de votre séjour, un proche aidant peut vous aider à marcher, à manger ou à effectuer vos soins d'hygiène, par exemple.

## **Visites**

Le nombre de visiteurs est limité à deux par patient, excluant votre proche aidant. Vos proches peuvent vous rendre visite à tout moment de la journée, en respectant l'horaire des soins qui vous sont donnés. Les enfants de 12 ans et moins sont acceptés et doivent être accompagnés d'un adulte. Afin de favoriser le bien-être et le repos des patients, le respect de la tranquillité et de l'intimité des lieux est requis.

L'horaire des visites ainsi que le nombre de visiteurs peuvent varier en fonction de l'état de santé de l'utilisateur et de circonstances particulières (pandémie, éclosion de gastro-entérite, etc.). Veuillez vérifier auprès du personnel soignant et suivre les consignes affichées à l'entrée du centre ou de l'unité de soins.

## Votre état de santé

Seul votre médecin traitant est autorisé à vous communiquer un diagnostic et vos résultats d'examens.

Lors de votre séjour, il est recommandé qu'un seul de vos proches prenne de vos nouvelles auprès du personnel soignant. Identifiez cette personne et informez le personnel soignant. Identifiez également une personne de votre entourage à joindre en cas de besoin.

## Votre dossier médical

Si vous avez besoin d'un résumé de votre dossier médical, d'un élément spécifique de votre dossier médical ou d'une attestation, vous devez produire une demande écrite dûment datée et signée et l'envoyer à notre Service des archives médicales, par la poste, par télécopieur ou, lorsque le contexte le permet, en personne.

## Hôpital du Haut-Richelieu

### Archives médicales

Hôpital du Haut-Richelieu

920, boul. du Séminaire Nord

Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1B7

Téléphone : 450 359-5000, poste 5163

Télécopieur : 450 359-5104



Pour plus d'information sur les modalités à respecter pour soumettre votre demande, consultez ce qui suit.

N'oubliez pas de :

- signer et de dater votre demande;
- préciser sa nature;
- indiquer la date à laquelle vous avez besoin des renseignements;
- nous transmettre un numéro de téléphone pour vous joindre.

Le personnel soignant peut vous renseigner sur les modalités à respecter pour soumettre votre demande. Elles sont aussi disponibles dans la section « archives » au

**[www.santemonteregie.qc.ca/services/archives](http://www.santemonteregie.qc.ca/services/archives)**

## Médias

Si un journaliste vous interpelle pour une entrevue sur les lieux du centre, demandez-lui de communiquer avec la Direction des communications et des affaires publiques au 450 466-5410. Nous pourrions ainsi assurer le suivi nécessaire tout en respectant votre intimité.

## **Code d'éthique**

Le CISSS de la Montérégie-Centre s'engage à offrir des soins et des services sécuritaires et de qualité. Son personnel est soucieux d'améliorer constamment ses façons de faire. Ainsi, l'établissement reconnaît le droit à toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, de façon personnalisée, sécuritaire et en continuité.

Pour en savoir davantage sur notre code d'éthique, n'hésitez pas à en demander une copie au personnel soignant ou à le consulter par le biais de notre site Internet : [www.santemonteregie.qc.ca/centre](http://www.santemonteregie.qc.ca/centre).

## **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

Le CISSS de la Montérégie-Centre accorde une importance fondamentale à la qualité de ses soins et au respect des droits des usagers. Si vous avez des commentaires ou des suggestions pour améliorer les services, vous êtes invité à communiquer avec le Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services. Vous pouvez également nous transmettre vos commentaires de satisfaction, que nous acheminerons avec plaisir aux équipes concernées.





Malgré nos efforts pour assurer des soins et des services de qualité, il se peut toutefois que vous ayez le sentiment de ne pas avoir été bien servi ou que vos droits n'aient pas été respectés. Dans un premier temps, vous pouvez vous exprimer auprès du chef du service concerné. Soyez assuré que vos commentaires, recommandations ou observations seront examinés avec respect.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de la démarche ou si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez déposer une plainte officielle ou nous informer d'une situation de maltraitance.

**Commissariat local aux plaintes  
et à la qualité des services**

CISSS de la Montérégie-Centre

3120, boulevard Taschereau

Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

Téléphone : 450 466-5434 ou

sans frais 1 866 967-4825, poste 8884

Courriel : [commissaire.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca)

[www.santemc.quebec/plaintes](http://www.santemc.quebec/plaintes)

## Comité des usagers

Les comités des usagers contribuent, eux aussi, à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et de leur satisfaction à l'égard des services obtenus. Ils peuvent vous renseigner et vous informer sur vos droits et vos obligations.

### **Comité des usagers du réseau local de services du Haut-Richelieu-Rouville**

978, boulevard du Séminaire Nord  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5  
Téléphone : 450 358-2572, poste 8958  
Sans frais : 1 866 967-4825, poste 8958  
Courriel : [info@comitedesusagers-hrr.com](mailto:info@comitedesusagers-hrr.com)  
[www.comitedesusagers-hrr.com](http://www.comitedesusagers-hrr.com)

## Soins spirituels

Le Service des soins spirituels offre aux personnes hospitalisées et à leurs proches un soutien à la vie spirituelle adapté aux besoins de chacun, et ce, dans le respect de leurs valeurs, de leurs convictions et de leurs croyances. L'équipe est composée de professionnels qui détiennent une formation universitaire spécialisée dans l'approche non confessionnelle des soins spirituels. Vous pouvez compter sur l'écoute et le soutien d'un intervenant en soins spirituels lorsque vous ou un membre de votre famille :

- vivez difficilement avec l'annonce d'un diagnostic sévère ou une maladie;
- vivez une perte d'espoir, un deuil ou, encore, une situation difficile à apprivoiser;
- sentez le besoin de vous rapprocher de votre expérience intérieure (émotions, besoins, désirs) et d'être compris dans votre expérience;
- aimeriez vivre un rituel de fin de vie ou d'adieu adapté à vos croyances.

Le Service des soins spirituels est disponible sept jours par semaine durant le quart de jour. Notez cependant que les horaires peuvent varier lors des périodes de vacances. Pour joindre un intervenant, nous vous invitons à en faire la demande au personnel soignant.

Nous vous invitons à communiquer avec le prêtre de votre paroisse ou votre représentant de culte pour des services religieux strictement confessionnels tels que l'onction des malades.



### **Téléphones et réception des appels**

Un téléphone est à votre disposition dans votre chambre.

Pour un appel local : Faites le 9 suivi du numéro de téléphone désiré, incluant l'indicatif régional.

Pour vous joindre, vos proches doivent composer le 450 460-4475, puis le numéro de poste de votre chambre, indiqué sur l'appareil dans votre chambre.

### **Téléphones cellulaires et appareils électroniques**

L'usage du téléphone cellulaire est permis dans le centre, sauf dans les endroits indiqués. Assurez-vous de demeurer respectueux de vos voisins de chambre ou d'unité.

**Il est strictement interdit de filmer ou de photographier des personnes sans leur autorisation.**

### **Téléviseurs**

Si vous désirez adhérer au service de télévision, vous pouvez communiquer avec le 1 877 380-2511.

Il est possible d'apporter un petit téléviseur. La grandeur maximale est de 18 pouces. Les écouteurs sont obligatoires.

## Votre départ

Le personnel, les médecins et la direction de l'URFI du CHSLD Sainte-Croix sont soucieux de procurer l'accès rapide à un lit d'hospitalisation à la clientèle qui en a besoin. Votre collaboration est donc nécessaire afin que votre départ soit planifié au moment où votre médecin traitant signera votre congé du centre.

Votre chambre doit être libérée après l'obtention de votre congé, au plus tard, à 9 h. Dans l'attente de votre départ, il est possible que vous soyez réorienté dans un autre secteur.

Si vous avez des difficultés à organiser votre départ, veuillez en informer le personnel soignant.

Veuillez noter que l'établissement n'assume pas les frais de transport liés à votre départ.

## Frais de séjour

Des frais peuvent être appliqués selon le programme. Vous devrez acquitter les frais sur réception de la facture. Veuillez libeller les chèques à l'ordre du CISSS de la Montérégie-Centre et indiquer à l'endos, le nom de la personne hébergée.

## Votre congé de l'URFI

Dans l'éventualité où malgré nos efforts communs, le retour à domicile ne peut être envisagé, l'équipe du CISSSMC vous offrira le soutien pour vous aider à cheminer vers un milieu qui répondra à vos besoins. Dans ce cas, nous devons vous aviser qu'il y aura un changement du tarif quotidien et qu'il n'y aura plus de traitements actifs en réadaptation.

### **Pourboires et dons**

Les bénévoles et le personnel ne sont pas autorisés à accepter des pourboires et des dons.

Pour témoigner de votre satisfaction, nous vous invitons à faire un don à la Fondation de votre Hôpital.



# Répertoire téléphonique

## URFI du CHSLD Sainte-Croix

<b>Renseignements généraux</b>	450 460-4475
<b>Direction</b>	450 460-4475, p. 8166
<b>Comptabilité</b>	450 928-6777, p. 13522
<b>Sécurité</b>	450 359-5000, p. 2222
<b>Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services</b>	450 466-5434 ou sans frais 1 866 967-4825, p. 8884

Certaines informations contenues dans ce guide pourraient être modifiées sans préavis.

Pour plus d'information  
sur un séjour optimal :



*Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre*

**Québec** 

Mars 2023