



# GUIDE DE VIE DES UNITÉS DE PÉDIATRIE ET DE CHIRURGIE

## Table des matières

Bienvenue aux unités d'hospitalisation des soins pédiatriques et chirurgicaux du CHU Sainte-Justine	3
Visites	5
Le congé	9
Aires de vie	9
Aires communes	13
Services au CHU Sainte-Justine	15
Aires de restauration	16
Animaux et chiens-guides	17
Un environnement sans fumée	17
Service d'hébergement temporaire pour les familles	18
Stationnement	18
L'espace parent-enfant	18
Soins spirituels	19
Commissaire local aux plaintes	19
Comité des usagers	19
Se retrouver dans l'hôpital	20
Fondation CHU Sainte-Justine	22

## Vivre ensemble

### Bienvenue aux unités d'hospitalisation des soins pédiatriques et chirurgicaux du CHU Sainte-Justine

Notre équipe souhaite apporter à votre enfant et à sa famille les meilleurs soins et services qui soient, dans un environnement propre et sécuritaire. Pour y arriver, nous avons besoin de votre collaboration. Dans le but d'assurer le confort, le bien-être et la sécurité de chacun, nous avons réuni dans ce guide toutes les informations nécessaires à votre séjour.

#### Partenaires de l'équipe de soins

En tant que parents, vous avez un rôle important à jouer auprès de votre enfant, car vous êtes des partenaires essentiels au sein de notre équipe. Nous vous encourageons à vous impliquer auprès de l'équipe de soins, et ce, dès le moment où vous vous sentirez à l'aise de le faire.

#### Présentation de l'équipe soignante

Afin que vous puissiez reconnaître facilement le personnel du CHU Sainte-Justine, chacun des intervenants porte une carte d'identité. Des uniformes de couleurs différentes permettent également de distinguer certains intervenants.

Voici quelques-unes des personnes que vous côtoierez durant votre séjour. La couleur de l'uniforme vous sert de point de repère pour trouver leur fonction.



#### Présence auprès de votre enfant

Votre présence dans la chambre de votre enfant est rassurante. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition une **banquette-lit** qui vous permet d'être auprès de lui à toute heure du jour et de la nuit. Toutefois, un seul des parents ou une seule personne significative peut dormir dans la chambre durant la nuit. Veuillez voir à ce que la banquette-lit soit refermée à 8 h le matin.

Afin d'assurer, **la sécurité et un accès rapide du personnel en cas de situation urgente auprès de votre enfant**, il est interdit de dormir avec lui, que ce soit dans son lit ou dans la banquette-lit. Il est aussi interdit de rapprocher celle-ci du lit de votre enfant.

Nous vous rappelons qu'il vous est possible, en tout temps, d'aller vous reposer ou de dormir à l'extérieur de l'hôpital. Vous avez la possibilité de vous faire remplacer auprès de votre enfant par une personne significative âgée de 18 ans et plus. Par ailleurs, durant votre absence, le personnel accentuera sa présence auprès de lui. Soyez assurés que nous communiquerons avec vous au besoin.

## Visites

La visite de la famille et des amis est encouragée, puisqu'elle fait partie du processus de guérison. Les heures de visite sont établies en fonction des besoins thérapeutiques et du confort de nos patients.

- Les parents sont admis en tout temps. Il est à noter qu'un seul des parents peut dormir dans la chambre.
- **Pas plus de quatre visiteurs à la fois, incluant les parents. Cependant, en fonction de l'état clinique de l'enfant, certaines règles plus strictes peuvent s'appliquer. Les unités des soins intermédiaires et intensifs ont des règles qui varient également.**
- Dans certaines circonstances, les heures de visite peuvent être suspendues ou restreintes.
- **L'horaire normal des visites** est de 10 h à 20 h tous les jours.

Les visiteurs présentant des symptômes de maladies infectieuses, tels fièvre, toux, diarrhée, vomissement et éruption cutanée, ne seront pas admis. Pour les visiteurs de 12 ans et moins, voir la section « Mesures d'isolement ».

Les visiteurs doivent quitter la chambre à la fin des heures de visite, lorsque le personnel hospitalier en fait la demande ou selon le plan de traitement de l'enfant établi en fonction de son problème de santé particulier.

## Bon conseil

Si vous présentez des symptômes de maladies infectieuses, tels fièvre, toux, diarrhée, vomissement et éruption cutanée, vous devriez rester à la maison et vous faire remplacer auprès de votre enfant.

## Mesures d'isolement

Si la situation de votre enfant requiert des mesures d'isolement, il est essentiel de les respecter en tout temps. Il est également à noter que les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis dans la chambre d'un patient en isolement infectieux. De plus, avant de se présenter dans la chambre d'un enfant en isolement préventif, il faut s'adresser à l'équipe de soins. Les enfants visiteurs devront répondre à un questionnaire sur leur état de santé à leur arrivée. Pour toute question concernant ces mesures particulières, n'hésitez pas à consulter le personnel infirmier.

## Bon conseil

Pour nous aider à prévenir les infections :  
Lavez-vous les mains en entrant et en sortant de la chambre, avant de prodiguer des soins, avant d'aider le patient à manger et après l'avoir aidé à aller aux toilettes, car c'est le moyen le plus efficace pour prévenir la transmission des infections.

## La sécurité de votre enfant

La sécurité de la clientèle est une responsabilité partagée entre l'usager, sa famille et les professionnels de soins. Chacun a son rôle à jouer ! Votre participation active permet d'assurer la qualité optimale et la sécurité des soins. Voici quelques exemples d'implication :

Vous devez :

- Respecter et encourager l'hygiène des mains.
- S'assurer que votre enfant porte son bracelet d'identification en tout temps.
- Transmettre au personnel l'information qui l'aidera à mieux soigner votre enfant.

- Signaler au personnel toute chose qui vous semble anormale.
- Voir à ce que les côtés du lit de votre enfant soient toujours complètement remontés, même si vous êtes près de lui.
- Porter des chaussures ou pantoufles antidérapantes lors des déplacements.
- Attacher toujours, à l'aide des courroies, les enfants en poussette ou siège de bébé.
- Empêcher les enfants de grimper sur les chaises ou les tables.
- Ne pas laisser les enfants sans surveillance dans une chaise haute, même s'ils sont attachés.
- Lors de la douche ou du bain, ne pas utiliser l'eau très chaude, car cela peut, entre autres, causer des chutes de tension.

De plus :

- Il est possible que l'on vous demande, au besoin, de garder ouverts les stores de la porte ou des fenêtres donnant sur le corridor, afin d'assurer une surveillance continue de votre enfant.
- Pour faciliter les soins et les interventions en cas d'urgence, l'accès au lit de votre enfant doit être libre en tout temps. Il ne faut donc pas que la chambre soit encombrée. Il est important de ranger tous les effets personnels de votre enfant dans les tiroirs et le placard et non à proximité de son lit.
- Afin d'éviter l'encombrement de la chambre, lors d'un long séjour à l'hôpital, nous vous conseillons de limiter le nombre de jouets à trois ou quatre et d'effectuer une rotation des jouets et des effets personnels de votre enfant. Vous pouvez également emprunter du matériel de jeu en vous adressant à la **Joujouthèque** du service des bénévoles, située au 9<sup>e</sup> étage du bloc 1 et ouverte du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h 30.





## Surveillance de nuit

Comme durant le jour, votre enfant requiert une surveillance clinique étroite pendant la nuit. Un membre de l'équipe de soins se rendra régulièrement à son chevet pour évaluer sa situation clinique et lui offrir, si nécessaire, des soins ou des traitements : prendre les signes vitaux ; vérifier le soluté, les sites des cathéters, l'état des pansements ; effectuer des prélèvements ; administrer une transfusion ou une médication ; etc.

Toutes ces interventions nécessitent un minimum d'éclairage pour que le personnel puisse prodiguer des soins sécuritaires et de qualité. Elles se déroulent avec la plus grande discrétion pour déranger le moins possible le sommeil de votre enfant.

### Bon conseil

Nous vous suggérons de faire porter à votre enfant un chandail ou un pyjama à manches courtes, ou un pyjama sans pieds, avec bouton-pression. Cela facilite le travail des intervenants et les aide, autant que possible, à ne pas réveiller l'enfant.

## Tournée médicale et examens médicaux

Le CHU Sainte-Justine étant un centre universitaire, les soins donnés à votre enfant sont sous la responsabilité partagée de son médecin, des résidents, des externes, des médecins consultants et des professionnels spécialisés.



La **tournée médicale** se déroule chaque jour, à un moment qui ne peut être déterminé à l'avance. Les examens médicaux peuvent aussi avoir lieu à n'importe quel moment de la journée, et ce, sans rendez-vous. Pour ces raisons, votre enfant ne peut quitter son unité de soins sans autorisation préalable.

Si vous avez des inquiétudes ou des questions concernant les traitements que votre enfant reçoit, vous pouvez en faire part à l'infirmière de votre enfant.

### Bon conseil

N'oubliez pas de noter par écrit vos questions au fur et à mesure, afin de ne rien oublier.

## Le congé

Votre médecin vous indiquera le moment où votre enfant pourra quitter l'hôpital. L'équipe de soins répondra à toutes vos questions concernant les traitements et les soins dont il aura besoin à son retour à la maison.

Avant de partir, assurez-vous que vous n'avez rien oublié en vérifiant les tiroirs et le placard de la chambre. Nous demandons aux parents de quitter la chambre au maximum deux heures après avoir été avisés que le congé de l'enfant avait été signé, et ce, afin que nous puissions rendre la chambre disponible pour un autre enfant malade.

## Aires de vie

### La chambre

Vous désirez personnaliser la chambre de votre enfant en accrochant des photos, des affiches ou des bricolages ? C'est possible de le faire en les installant avec de la gommette ou sur les tableaux blancs magnétiques. Il est interdit d'utiliser du papier collant ou du velcro, qui abîmeraient la peinture des murs. Pour les enfants soumis à des mesures d'isolement, veuillez vous renseigner auprès de l'équipe de soins.



## Vos effets personnels

- Lors de son séjour, votre enfant aura besoin de quelques effets personnels : brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, chaussettes, pantoufles, ainsi que des **objets réconfortants** comme sa **couverture de lit**, son **jouet préféré**, etc.
- Si votre enfant porte des couches, vous devez les fournir. Il est important de les ranger dans un endroit bien visible dans la chambre, afin que les membres de l'équipe puissent les trouver facilement en votre absence.
- Vous avez oublié quelque chose ? Vous pourrez vous procurer toutes sortes d'articles, tels que trousse de toilette, mouchoirs, couches, médicaments et autres, à la **Pharmacie Jean Coutu**, située à l'étage A du bloc 1. Les heures d'ouverture sont affichées à l'entrée de la pharmacie.



### Bon conseil

N'apportez que le strict nécessaire à l'hôpital. Lorsque vous quittez la chambre, ne laissez aucun objet de valeur (portemonnaie, tablette, iPod, liseuse, téléphone cellulaire ou autres). **L'établissement décline toute responsabilité à l'égard des effets personnels en cas de perte, bris ou disparition.**

## Non-violence

Le respect est le fondement des rapports sociaux harmonieux. Le respect doit se refléter dans les actions, les attitudes, les paroles et les comportements de tous.

Le CHU Sainte-Justine possède une politique sur la non-violence qui prévoit que tout comportement de violence verbale ou physique est strictement interdit et ne sera en aucun cas toléré par le CHU Sainte-Justine. En effet, nous devons nous assurer d'offrir un milieu de travail ainsi que des soins exempts de toute forme de violence, afin de respecter la dignité et l'intégrité physique et psychologique des personnes.

Nous sommes conscients de la charge émotive que peuvent amener certaines situations difficiles. Cependant, en cas de situations de violence envers le personnel ou d'autres membres de la clientèle, nous nous verrons obligés de prendre des mesures pour éviter des récidives. Des ressources sont disponibles pour vous accompagner au besoin.

## Fleurs, plantes et ballons

Par mesure de prévention des réactions allergiques et des infections, les fleurs, les plantes et les ballons en latex ne sont pas permis. Seuls les ballons métallisés sont autorisés.

## Literie pour banquette-lit

Des draps et des oreillers pour les banquettes-lits sont à votre disposition à l'unité où votre enfant est hospitalisé. Le personnel de l'unité vous indiquera à quel endroit de l'unité vous les procurer. Après utilisation, mettez-les dans les paniers prévus à cet effet.

## Toilette et hygiène

Pour des raisons de prévention des infections et pour la protection de votre enfant, la salle de bain de sa chambre ne doit être utilisée que par lui et vous, ses parents, à la condition que vous ne présentiez pas de symptômes de maladie gastro-intestinale (vomissement, diarrhée). Les frères et les sœurs, ainsi que les visiteurs, doivent utiliser les toilettes situées dans les endroits réservés aux familles.

## Douches

Les parents qui désirent prendre une douche peuvent utiliser la douche située dans la chambre. Pour des raisons de prévention des infections, le bain est réservé à l'usage exclusif du patient. Afin d'assurer la propreté des lieux, veuillez nettoyer la douche et le lavabo après l'utilisation.

- Vous devez apporter votre **trousse de toilette** (savon, shampoing, brosse à dents, dentifrice, etc.).
- Des serviettes et débarbouillettes sont à votre disposition à l'unité où votre enfant est hospitalisé. Après utilisation, mettez-les dans les paniers prévus à cet effet. Une serviette humide laissée dans la chambre constitue une source de bactéries.



## Tenue vestimentaire

Par respect pour les enfants, le personnel et les autres parents, il vous est demandé de porter des vêtements appropriés en tout temps, y compris pendant les périodes de repos et de sommeil.



## Téléphone

Pour communiquer avec un patient hospitalisé au CHU Sainte-Justine, composez le 514 345-4931 et mentionnez le numéro de la chambre ou le nom de famille du patient. Les appels à frais virés ne sont pas acceptés.



Pour utiliser le téléphone de la chambre et communiquer à l'extérieur, faites le 9, puis composez le numéro désiré.

L'utilisation des téléphones cellulaires est permise uniquement dans les aires communes et dans la zone parent des chambres (sur la banquette-lit). L'appareil doit être en mode vibration.

## Accès Wi-Fi

Vous avez accès au réseau Wi-Fi de l'hôpital, qui vous permet de naviguer sur Internet de façon responsable et sécuritaire. En effet, ce réseau est indépendant du réseau professionnel et médical de l'hôpital et ne donne en aucune façon l'accès aux données professionnelles, administratives et confidentielles du réseau du CHU Sainte-Justine.



Pour accéder au réseau Wi-Fi :

- Sélectionnez « CHU-Public » dans la liste des réseaux sans fil disponibles sur votre téléphone intelligent ou tablette
- Une page d'accueil s'ouvrira dans votre navigateur : suivez la procédure d'acceptation journalière et les conditions d'utilisation.

Pour toute question ou de l'aide, appelez au 1 888 ihotel5

## Photos et vidéos

Il est interdit de prendre en photo, d'enregistrer ou de filmer d'autres patients ou leurs familles, de même que les membres du personnel.



Si vous souhaitez photographier ou filmer les membres du personnel, vous devez leur demander l'autorisation au préalable.

Il est également interdit de diffuser des photos ou des vidéos des employés, des autres patients et de leurs familles sur Internet et les médias sociaux, tels que Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, YouTube et autres.

## Alcool, substances illicites et objets dangereux

La possession et l'usage d'alcool, de stupéfiants et d'objets dangereux sont strictement interdits.

## Aires communes

Diverses installations qui répondent aux besoins de la vie quotidienne sont mises à votre disposition : douches, salle de lavage avec laveuse et sècheuse, cuisinette avec coin-repas et salon de repos avec télévision. Pour que la vie soit agréable et harmonieuse dans l'unité, il est essentiel que tous soient respectueux les uns envers les autres, et ce, en toute circonstance.

Ainsi, nous vous demandons :

- d'éviter le bruit excessif (télévision, téléphone, musique, etc.) ;
- de maintenir les aires communes propres et en ordre ;
- de respecter l'intimité et la vie privée de chaque famille ;
- de ne pas manger dans les corridors, les aires communes et la salle de jeu. Utilisez plutôt la cuisine de votre unité qui est réservée aux parents des enfants hospitalisés du service. Faites-en bon usage en nettoyant les espaces et les articles utilisés ;
- de préserver l'état des lieux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

## Appareils électriques

Dans les aires réservées aux patients, aux traitements et aux familles, l'utilisation des objets suivants est interdite pour des raisons de sécurité :

- Appareils électriques (bouilloire, four grille-pain, climatiseur, réfrigérateur, etc.)
- Télévision
- Radio électrique
- Guirlande électrique
- Rallonge électrique

## Le salon des familles

Les salons des familles sont des endroits tranquilles, bien aménagés, permettant le repos, la réflexion ou le divertissement. Toutefois, il est interdit d'y dormir pour que les familles puissent y accéder en tout temps.

Il est à noter que la **salle de jeu** de l'unité n'est pas accessible aux visiteurs de l'unité ni aux frères et sœurs de l'enfant hospitalisé, et ce, par mesure de prévention des infections.

### La cuisinette des familles

Des **réfrigérateurs** et des **micro-ondes** sont à votre disposition dans la cuisinette de la salle réservée aux familles. N'oubliez pas d'indiquer le nom de votre enfant et la date d'entreposage sur les contenants d'aliments. Au moment du congé, vous devez récupérer les aliments entreposés dans les cuisinettes. Chaque vendredi, on procède à l'inspection du contenu des réfrigérateurs. Tous les aliments entreposés depuis plus de 7 jours (ou sans date) et sans indication de nom seront jetés à la poubelle ainsi que leur contenant, sans préavis.

### Bon conseil

Apporter des ustensiles et de la vaisselle préalablement identifiés, car ceux-ci ne sont pas fournis.



## Services au CHU Sainte-Justine



### Repas

Un service personnalisé de **livraison** de repas *Délipapilles* est offert à tous les **patients, parents et visiteurs** du CHU Sainte-Justine.

#### *Service pour les patients*

Votre enfant peut maintenant choisir le menu des repas et des collations à l'heure qui lui convient, entre 6 h 30 et 19 h. Les plats sont ensuite livrés directement à sa chambre. Si votre enfant n'est pas en mesure de faire lui-même son choix, vous pouvez, bien sûr, le faire à sa place. Veuillez vous référer aux menus pour plus d'informations.

#### *Service pour les parents et visiteurs*

Un service aux chambres est également offert aux parents, entre 6 h 30 et 19 h. Veuillez consulter les affiches sur ce service afin d'en connaître les modalités de fonctionnement.

Vous pouvez manger dans la chambre avec votre enfant. Toutefois, pour des raisons d'hygiène, **il est strictement interdit d'y conserver des aliments.**

Vous pouvez prendre une boisson chaude, pour autant que vous utilisiez une tasse ou un thermos fermé hermétiquement avec un bouchon. Cela permet d'éviter les brûlures, ainsi que les taches et les dégâts de café sur les équipements, les dossiers, etc.





## Aires de restauration



### Cafeteria

La grande cafétéria est située à l'étage A du bloc 9. Elle est ouverte du lundi au vendredi pour le repas du midi, soit de 11 h à 14 h.

### Le bistro

Situé dans le Jardin 4 saisons de l'Atrium au bloc 17, Le bistro, ce point de service de la famille Délipapilles sert la clientèle et le personnel des blocs 11 et 17 tous les jours, de 7 h à 14 h. Vous y trouverez :

- **Le café Van Houtte** : café, thé, viennoiseries
- **La Marmite** : soupes variées
- **Des repas sur le pouce** : sushis, sandwichs, salades, coupes de fruits et légumes, smoothies et grignotines

### Délipapilles

Vous pouvez vous procurer des repas et des collations à *Délipapilles*. Il est situé à l'étage A du bloc 1, près des ascenseurs 1 et 2. Des repas complets sont proposés 7 jours sur 7, de 6 h 30 à 20 h.



### Machines distributrices

Vous trouverez des machines distributrices offrant plusieurs produits à l'étage A du bloc 2. Des éléments de collation sont offerts en machine distributrice à différents endroits, notamment dans le hall de l'entrée principale, au 1er étage du bloc 2, à l'étage B du bloc 1, etc.

### Bon conseil

Votre enfant suit une diète stricte ? Votre repas est tentant pour lui. Vous pouvez choisir de manger dans la cuisinette des familles ou à la cafétéria plutôt que dans sa chambre.

### Guichet automatique

Vous avez accès à un guichet automatique Desjardins, situé à l'étage A du bloc 1, à proximité de *Délipapilles*.



### Animaux et chiens-guides

Les animaux sont formellement interdits à l'intérieur de l'établissement, à l'exception des chiens-guides ou des chiens d'assistance. Avant d'amener un chien-guide ou un chien d'assistance, veuillez-vous adresser à l'équipe de soins pour connaître les consignes à respecter.



### Un environnement sans fumée

La politique du CHU Sainte-Justine sur l'usage du tabac a pour objectif de promouvoir une bonne santé et d'offrir un environnement propice à la guérison, qui soit sain et sécuritaire pour la clientèle et le personnel.

Il est donc interdit à la clientèle, aux visiteurs et au personnel de fumer ou de vapoter sur tous les lieux de l'établissement, y compris les entrées, les sentiers d'accès, les stationnements extérieurs et le stationnement souterrain.



## Espace parent-enfant

L'espace parent-enfant est un lieu qui permet aux parents et aux familles de s'informer et de se documenter en toute tranquillité, avec le soutien des bibliothécaires qui peuvent les guider dans leur recherche pour une documentation disponible sur place ou sur le web. De plus, l'ensemble des livres des éditions du CHU Sainte-Justine peuvent être consultés sur place ou achetés.

L'Espace parent-enfants est situé à l'intérieur des locaux de la bibliothèque, au 6<sup>e</sup> étage bloc 3. Les heures d'ouverture sont du lundi au jeudi, de 8 h à 18 h et le vendredi de 8 h à 16 h.



## Service d'hébergement temporaire pour les familles



### Hôtellerie Chez Cachou

L'Hôtellerie Chez Cachou est située au 5<sup>e</sup> étage du bloc 8. Elle héberge, selon les disponibilités et les priorités de l'établissement :

- Les mamans qui allaitent et dont le bébé est hospitalisé en pouponnière ou en néonatalogie;
- Les patients recevant des traitements en centre de jour sans hospitalisation, accompagnés de l'un des parents;
- Les mères dont le bébé est hospitalisé au service de néonatalogie.

Pour plus d'information, veuillez appeler au 514 345-4898 de 7 h 30 à 15 h 30, du lundi au vendredi. Le soir, la nuit et la fin de semaine, composez le 514 345-4616.

### Manoir Ronald McDonald

Le Manoir Ronald McDonald est une résidence de type familial réservée aux familles provenant des régions éloignées (au-delà de 55 km de Montréal).

Pour obtenir de l'information ou faire des réservations, appelez au 514 731-2871 de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi, et de 9 h à 20 h, le samedi et le dimanche.

## Stationnement



Le stationnement de la clientèle, situé à l'ouest du CHU Sainte-Justine, est accessible à partir du chemin de la Côte-Sainte-Catherine ou de la rue Decelles. Des forfaits économiques sont offerts si vous devez venir régulièrement à l'hôpital : forfait d'un jour, accès illimité, hebdomadaire, familial et mensuel. Informez-vous dans les unités de soins ou les cliniques, ou auprès du personnel du service de sécurité.

## Soins spirituels

Les intervenants en soins spirituels vous offrent soutien et réconfort pendant votre séjour. Ils peuvent assurer un accompagnement spirituel conforme à vos besoins, à vos valeurs et à vos croyances. Pour obtenir leurs services, faites une demande auprès du personnel soignant.

Un lieu de recueillement appelé Le Havre est à votre disposition en tout temps. Il est situé à l'étage A du bloc 1 (local A.1.10).

## Commissaire local aux plaintes

Votre satisfaction est importante pour nous, et vos commentaires nous guident dans l'amélioration de la qualité des soins et services. Si vous êtes insatisfaits des soins et des services que votre enfant a reçus et que vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés, nous vous conseillons, dans un premier temps, de parler avec le personnel responsable de ces soins et services. Souvent cette démarche règle rapidement la situation. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction à la suite de votre démarche, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est là pour traiter votre plainte et promouvoir la qualité des services. Une plainte peut être verbale ou écrite. Vous pouvez déposer votre plainte :

- En personne : au Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, situé à l'étage A du bloc 9 (local A.9.21)
- Par téléphone : au 514 345-4749
- Par la poste : au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CHU Sainte-Justine, local A.9.21, 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal (Québec) H3T 1C5
- Par courriel : à l'adresse [commissaire.message.hsj@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.message.hsj@ssss.gouv.qc.ca)

## Comité des usagers

Le Comité des usagers veille au respect des droits des usagers du CHU Sainte-Justine. Il représente l'enfant et sa famille dans la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et peut accompagner un usager au besoin.

Vous pouvez joindre le comité au 514 345-4931, poste 5902.



## Le Service des Bénévoles

Le Service des bénévoles du CHU Sainte-Justine offre aux bénévoles l'opportunité de contribuer de manière significative à l'amélioration de la qualité de vie des patientes, patients et de leur famille. Les bénévoles sont appelés à offrir leur aide et leur soutien pour accompagner les usagers hospitalisés ou en traitement ambulatoire, ainsi que leur famille.

Les bénévoles peuvent s'impliquer dans diverses tâches visant à enrichir l'expérience hospitalière. Cela inclut notamment d'offrir des moments récréatifs, de réconfort et d'accompagnement, d'assurer un accueil chaleureux à la clientèle et à leur famille, ainsi que de participer à l'organisation d'événements et d'activités spéciales.

### L'application BénéClic

BénéClic est une application qui permet de jumeler des bénévoles avec des patientes et patients.

Téléchargement et inscription :

Rendez-vous sur l'App Store ou Google Play pour télécharger gratuitement l'application BénéClic :



<https://www.chusj.org/fr/Emplois-benevolat/benevolat/BeneCLic>

Balayer le code QR pour accéder à la page sur l'application BénéClic



### BénéClic, pour accéder aux services d'un bénévole en un clic

Faites une demande au Service des bénévoles du CHU Sainte-Justine en indiquant quand et où vous souhaitez rencontrer un bénévole. Vous pouvez consulter, modifier ou annuler votre demande en tout temps, peu importe si elle est en attente ou si un bénévole l'a déjà acceptée.

### BénéClic, pour rester informé en tout temps

Soyez informé dès qu'un bénévole accepte votre demande. Vous aurez également accès à son profil, à sa photo et à sa présentation. En cas de changement relatif à votre demande, vous recevrez l'information en temps réel.

### BénéClic, pour favoriser un jumelage naturel entre patient et bénévole

Créez un profil patient pour chaque usager du Service des bénévoles. Indiquez-y ses centres d'intérêt ainsi que la ou les langues parlées afin de favoriser un jumelage naturel entre le patient et le bénévole.



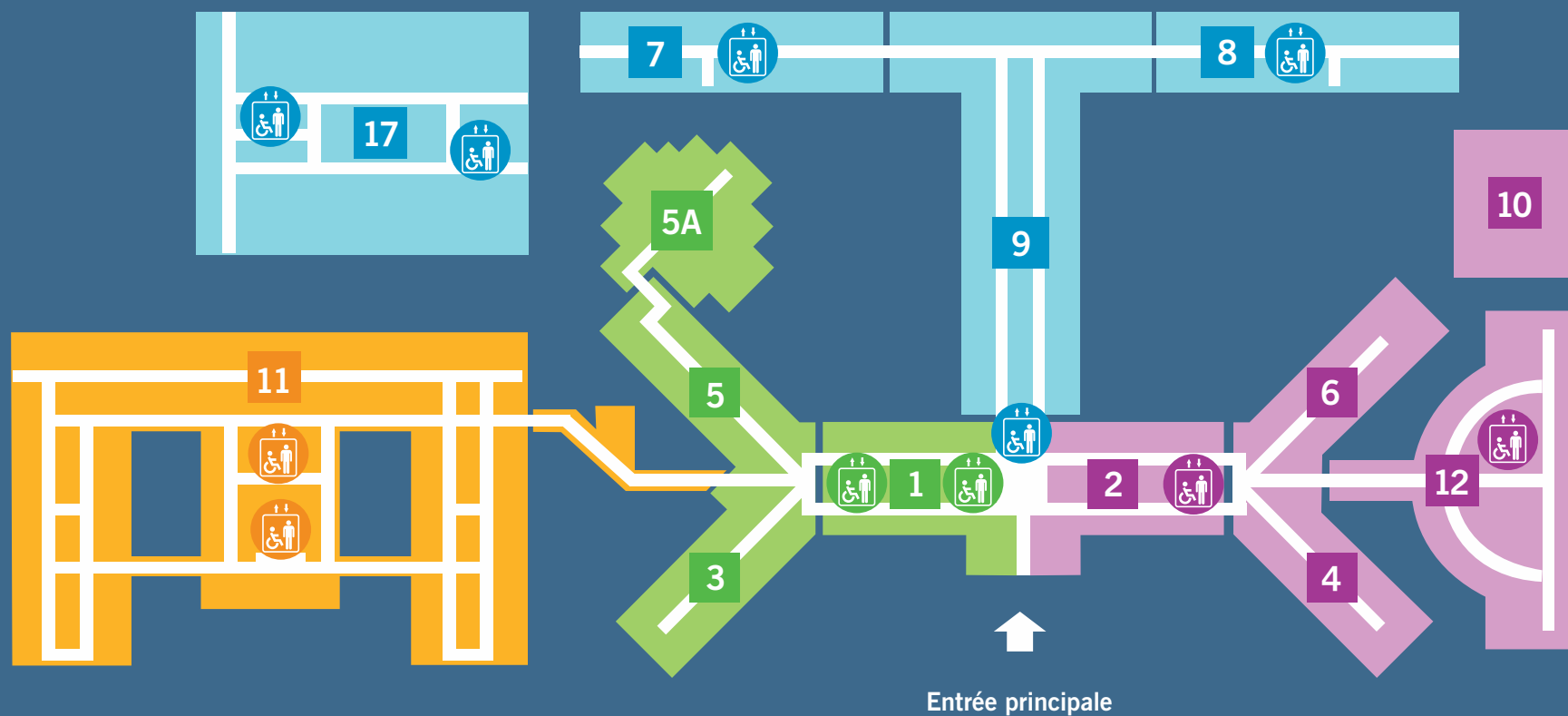
## Se retrouver dans l'hôpital

Pour vous retrouver à l'hôpital, voici quelques informations utiles

Comprendre la numérotation des locaux

Ex. : **chambre 6.11.21**

- Le premier élément (chiffre ou lettre) désigne l'étage – **6<sup>e</sup> étage**.
- Le deuxième élément indique le bloc – **bloc 11**.
- Les chiffres suivants correspondent au numéro du local (trois chiffres) ou de la chambre (deux chiffres) – **chambre 21**.



8 Bloc    Ascenseur    Corridor



## Fondation CHU Sainte-Justine

*Joignez-vous à la grande famille de Sainte-Justine. Donnez*

Depuis ses débuts, la Fondation mobilise la communauté afin de permettre au CHU Sainte-Justine de guérir, toujours mieux, un plus grand nombre d'enfants.

C'est grâce à la générosité de la communauté des affaires et du grand public ainsi qu'à l'expertise de son personnel que le CHU Sainte-Justine peut maintenir son haut niveau d'excellence. Offrir aux enfants et aux mamans des soins parmi les meilleurs du monde : tel est le but de chacune des actions de la Fondation CHU Sainte-Justine depuis sa création.

Pour faire un don à la Fondation CHU Sainte-Justine :

Fondation CHU Sainte-Justine

Téléphone : 514 345-4710

Sans frais : 1 888 235-DONS (3667)

Courriel : [fondation@fondationstejustine.org](mailto:fondation@fondationstejustine.org)

Plus d'informations : [www.fondationstejustine.org](http://www.fondationstejustine.org)

### Réalisation

Isabelle Olivier  
Annick Charron  
Sylvie Aubin

### Graphisme

Norman Hogue

### Impression

Imprimerie du CHU Sainte-Justine

### Photo de la page couverture

Amélie Philibert

© CHU Sainte-Justine

F-2817 GRM 30009254 | Révision - novembre 2023