

GUIDE DE VIE DU CENTRE DE JOUR ET DES UNITÉS D'HÉMATO-ONCOLOGIE



CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier
universitaire mère-enfant

Université  de Montréal



Table des matières

Bienvenue au centre de jour et aux unités d'hémo-oncologie du CHU Sainte-Justine	4
Votre participation est essentielle	5
Les activités du centre de jour	6
Les unités d'hémo-oncologie	9
Les visites	10
Le congé	13
Aires de vie	13
Aires communes	16
Aires de restauration	18
Services au CHU Sainte-Justine	20
Animaux et chiens-guides	20
Un environnement sans fumée	21
Service d'hébergement temporaire pour les familles	21
Stationnement	22
L'espace parent-enfant	22
Soins spirituels	22
Commissaire local aux plaintes	23
Comité des usagers	23
Se retrouver à l'hôpital	24
Fondation CHU Sainte-Justine	26

Vivre ensemble

Bienvenue au centre de jour et aux unités d'hémo-oncologie 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 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 vos séjours. Dans le présent guide, vous trouverez trois grandes sections : «Le centre de jour d'hémo-oncologie» ; «Les unités d'hémo-oncologie» ; «Les services au CHU Sainte-Justine».

Partenaires de l'équipe de soins

En tant que parents, vous êtes des partenaires essentiels au sein de l'équipe. Vous avez ainsi un rôle important à jouer auprès de votre enfant. 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 côtierez durant vos visites et séjours. La couleur de l'uniforme vous sert de point de repère pour déterminer leur fonction.



Le centre de jour d'hémo-oncologie

La présente section vise à vous informer du fonctionnement du centre de jour d'hémo-oncologie et des services qui y sont offerts. Nous espérons répondre à vos besoins et vous offrir un service de haute qualité. Ces renseignements vous permettront également de mieux gérer votre temps lors du déroulement de vos visites au centre de jour.

Votre participation est essentielle

En tout temps, vous pouvez accompagner votre enfant aux examens et collaborer avec l'équipe à certaines activités : soins, visite à la pharmacie d'oncologie, échange d'information avec la personne soignante, participation à l'enseignement en vue du retour à la maison.

Lors des visites, votre enfant doit être accompagné en tout temps d'un adulte. Si vous devez laisser exceptionnellement votre enfant sans surveillance, il est essentiel d'en aviser le personnel soignant ou les intervenants de la salle de jeux.

- À compter de l'âge de 14 ans, votre enfant aura le droit de consentir lui-même à ses soins. Bien que cet aspect soit important pour faciliter la prise en charge et l'autonomie des jeunes, il s'avère primordial pour l'équipe de vous soutenir de façon graduelle tout au long de cette transition pour la faciliter. Dans ce contexte, il est possible que l'infirmière et le médecin vous proposent de rencontrer votre jeune seul, lorsqu'il se sentira prêt. Nous demandons votre soutien afin d'encourager votre enfant à mieux comprendre et prendre en charge son état de santé. Dans le but de diminuer le risque de transmission des différentes maladies contagieuses, nous recommandons fortement, lorsque cela est possible, qu'un seul des parents accompagne l'enfant lors de ses rendez-vous. Cela permet aussi une diminution du bruit dans le centre de jour et une meilleure expérience pour les familles qui doivent s'y présenter. Une halte-garderie est située à l'étage C de l'hôpital et peut accueillir les frères et sœurs au besoin, pour la durée de votre rendez-vous. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

Les activités du centre de jour

Le centre de jour est ouvert sur rendez-vous de 8 h 30 à 16 h 30.

Notre équipe voit également les patients en urgence entre 8 h 30 et 15 h, les lundi, mardi, jeudi et vendredi, et de 8 h 30 à 14 h, le mercredi. En dehors des heures d'ouverture, vous devez vous présenter à l'urgence de l'hôpital. Lors d'une prise en charge en urgence au centre de jour, l'assistante infirmière-chef évaluera l'état de santé de votre enfant à votre arrivée et déterminera la priorité pour la visite auprès du médecin.

Étant donné le nombre difficilement prévisible de cas d'urgence dans une journée, il est possible que certains rendez-vous soient retardés. Sachez que nous faisons tous les efforts possibles afin de reprendre les horaires normaux le plus rapidement possibles. Nous demandons tout de même votre collaboration en ce sens.

Prise de rendez-vous

Les rendez-vous de suivi sont donnés l'après-midi et ceux pour traitements, l'avant-midi. Il est important de prendre votre prochain rendez-vous avant votre départ en précisant s'il s'agit d'un rendez-vous avec le médecin ou avec l'infirmière. Votre infirmière pivot vous indiquera le type de rendez-vous à prévoir pour votre enfant. Lorsqu'une hospitalisation est nécessaire en prévision d'un traitement, il faut en aviser l'agente administrative lors de la prise de rendez-vous. Il peut arriver, bien que rarement, que votre enfant ne puisse être admis le jour prévu ; son hospitalisation devient alors prioritaire pour le lendemain.

Se présenter au service d'urgence

Si vous devez vous présenter à la salle d'urgence de l'hôpital, entre les visites au centre de jour, il est important d'informer le personnel du diagnostic et des symptômes de votre enfant, et cela, dès votre arrivée. Il pourrait être nécessaire que votre enfant soit pris en charge plus rapidement, étant donné son état de santé. Votre enfant pourrait aussi devoir être isolé si son système immunitaire est affecté par les traitements reçus ou par sa maladie.

Les traitements au centre de jour

Les traitements prévisibles offerts en consultation externe, comme la chimiothérapie et les transfusions sanguines, sont planifiés. Certaines heures sont privilégiées selon la durée et la complexité du traitement. L'infirmière responsable de votre enfant pourra vous donner cette information précieuse pour que vous puissiez bien planifier vos visites. Il est important de respecter l'heure de votre rendez-vous pour contribuer au bon fonctionnement du centre de jour et offrir à votre enfant les soins dont il a besoin.

Signes d'infection ou éruptions

Si votre enfant a la varicelle ou présente des éruptions (boutons), ou encore a été en contact avec un enfant malade, évitez de vous présenter au centre de jour. Téléphonez à votre infirmière pivot, qui vous indiquera les meilleures interventions à planifier pour protéger votre enfant et son entourage.

Si vous ou votre enfant présentez des signes d'infection (toux, écoulement nasal, éruption cutanée...), il est important d'en aviser l'agente administrative à l'accueil dès votre arrivée. Il se pourrait qu'après l'évaluation de l'infirmière, il soit nécessaire d'isoler votre enfant afin qu'il ne mette pas à risque les autres patients présents dans la salle de jeux.

La sécurité de votre enfant

Votre participation active est essentielle pour que nous puissions offrir à tous un environnement sécuritaire. Voici quelques exemples d'implication possible de votre part :

- Ne pas laisser les enfants courir dans le centre de jour.
- Empêcher les enfants de monter ou grimper sur les tables ou les chaises.
- Assister les enfants dans leurs déplacements.
- Demeurer en tout temps auprès de votre enfant lorsqu'il se trouve sur une civière ou une table d'examen.
- Attachez votre enfant dans sa poussette ou son siège de bébé en utilisant les courroies.

Les sonneries et les discussions au téléphone cellulaire peuvent déranger l'équipe de soins lorsqu'elle prodigue des soins à votre enfant. Merci d'utiliser votre téléphone avec discrétion et de mettre la sonnerie en mode vibration pendant votre visite au centre de jour.

De plus, nous vous demandons de rester le plus possible dans la salle d'attente ou dans la salle de jeux en attendant votre visite médicale, ou l'appel de l'infirmière pour le traitement ou la préparation des médicaments. Cela, dans le but de conserver la confidentialité et de diminuer le bruit autour des postes infirmiers et des salles de traitement.

Communication de l'état de santé

Par souci de confidentialité, les informations concernant l'état de santé de votre enfant ne sont transmises qu'à vous, ses parents, ou aux tuteurs légaux. Nous souhaitons ainsi que vous informiez vous-mêmes les membres de votre famille et vos amis de l'état de santé de votre enfant.

Documentation

Plusieurs documents d'information et brochures d'enseignement sont à votre disposition. Votre infirmière pivot pourra vous indiquer les documents qui correspondent à vos besoins.

Afin de mieux comprendre la maladie de votre enfant et ses conséquences, LEUCAN met aussi à votre disposition un centre d'information, situé à l'étage B du bloc 12. Le bibliothécaire pourra vous proposer des livres, articles scientifiques, témoignages, documentation jeunesse, vidéo, etc., qui répondent à vos besoins. Vous pouvez aussi prendre contact avec lui par téléphone au poste 2336.

Divertissements au centre de jour

Afin de divertir votre enfant et d'occuper son temps, des activités de jeux et de bricolage lui sont proposées pendant qu'il attend pour rencontrer le médecin ou l'infirmière. La salle de jeux est adjacente à la salle d'attente du centre de jour. Les intervenants responsables de la salle de jeux sont des personnes-ressources de l'association Leucan. Ils sont présents pour vous accompagner durant les différentes phases du traitement de votre enfant.

Les jouets sont à la disposition de tous les enfants. Au bénéfice de tous, ils doivent rester sur place. L'attention que vous portez au matériel et au rangement des jouets est grandement appréciée.

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 au 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 en cas de besoin.

Les unités d'héмато-oncologie

Nous souhaitons que les intervenants, les familles et les patients œuvrent ensemble pour le bien-être et le rétablissement des enfants. Pour ce faire, nous proposons, dans la présente section, des informations pour mieux vivre ensemble lors d'une hospitalisation. Soyons tous des soignants.

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** pour que vous puissiez 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.

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.

Les visites

La visite de la famille et des amis est encouragée, puisqu'elle fait partie du processus de guérison. Les heures de visites 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, certaines règles plus strictes peuvent s'appliquer en fonction de l'état de santé de l'enfant, comme à l'unité des greffes de moelle osseuse, où seules des personnes significatives désignées par les parents peuvent rendre visite au patient selon un horaire établi. Les visiteurs (adultes et enfants) doivent demeurer en tout temps dans la chambre.**
- **Les enfants visiteurs ne peuvent pas aller dans la salle de jeux.**
- Dans certaines circonstances, les heures de visite peuvent être suspendues ou restreintes.
- **Les visites** sont permises tous les jours de 10 h à 20 h

Les visiteurs présentant des symptômes de maladies infectieuses, tels fièvre, toux, diarrhée, vomissement, éruption cutanée, ne sont pas admis. Étant donné les mesures de prévention des infections particulières aux unités d'hémo-oncologie, les visites des enfants de moins de 12 ans sont permises uniquement les fins de semaine, entre 10 h et 16 h 30. 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, afin de pouvoir accéder à l'unité de soins, les enfants doivent obligatoirement avoir eu la varicelle ou avoir été vaccinés contre la varicelle.

Les visiteurs doivent quitter la chambre à la fin des heures de visite ou lorsque le personnel hospitalier en fait la demande ou selon le plan spécifique de traitement de l'enfant.

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

Mesures d'isolement

Si l'état de santé de votre enfant requiert des mesures d'isolement, il est essentiel de les respecter en tout temps. Pour toute question concernant ces mesures particulières, n'hésitez pas à vous adresser au 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. 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 des soins de santé. Chacun a son rôle à jouer ! Votre participation active permet d'assurer une qualité optimale des soins sécuritaires. Voici quelques exemples d'implication de votre part :

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 complètement remontés en tout temps, même si vous êtes près de lui.
- Porter des chaussures ou pantoufles antidérapantes lors des déplacements.
- Lorsque votre enfant présente des signes de faiblesse, l'accompagner à la salle de bain et ne pas verrouiller la porte.
- 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^e 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. Ces interventions sont autant que possible regroupées et 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.



La tournée des patients et les examens médicaux

Le CHU Sainte-Justine étant un centre universitaire, les soins donnés à votre enfant sont sous la responsabilité partagée d'un 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 des traitements de votre enfant, 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 ou à la fin du traitement, et ce, afin que nous puissions rendre la chambre disponible pour un autre enfant malade.

Selon les recommandations de l'équipe soignante, assurez-vous que les prochains rendez-vous ont été planifiés. Au besoin, consultez votre infirmière pivot.

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 plastifiant et en les installant avec de la gomme. 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. Si votre enfant reçoit de la chimiothérapie, ses couches devront être changées au moins toutes les deux heures, et ce, jour, soir et nuit.
- Vous avez oublié quelque chose ? Vous pourrez vous procurer toutes sortes d'articles, comme 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, de bris ou de disparition.**

Fleurs, plantes et ballons

Afin de prévenir les réactions allergiques et les infections, les fleurs, les plantes et les ballons en latex ne sont pas permis. Seuls les ballons métallisés sont autorisés.

Literie pour banquettes-lit

Les draps et les oreillers pour les banquettes-lits sont à votre disposition à l'unité où votre enfant est hospitalisé. Le personnel de l'unité vous apportera le nécessaire. 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 est strictement réservée à son usage. Les parents et les visiteurs doivent utiliser les salles de bain situées dans les espaces réservés aux familles.

Douches

Les parents qui désirent prendre une douche peuvent utiliser la douche située au 3^e étage du bloc 12 sud, juste à côté du salon des parents. Afin d'assurer la propreté des lieux, veuillez nettoyer la douche et le lavabo après l'utilisation.



- Vous devez apporter votre **nécessaire 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 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, composez le 9, suivi du 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.

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 sur 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

Afin de répondre aux besoins de la vie quotidienne, diverses installations sont mises à votre disposition : douche, 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 sur 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 jeux. 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 parents

Le salon des parents est un endroit tranquille, bien aménagé, 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 **les aires communes (salle de jeux, salon des parents, cuisine, etc.)** de l'unité ne sont pas accessibles 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, des micro-ondes et des fours sont à votre disposition dans la cuisinette de l'étage ou dans 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. Lors du congé, vous devez récupérer les aliments entreposés dans les cuisinettes. Chaque vendredi, nous procédons à l'inspection du contenu des réfrigérateurs. Tous les aliments de plus de 7 jours, sans nom ou sans date seront jetés à la poubelle ainsi que leur contenant, sans préavis.

Veuillez prendre note que les fruits et légumes doivent être entreposés dans un réfrigérateur.

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 seront 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 et visiteurs entre 6 h 30 et 19 h. Veuillez consulter les affiches afin de 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

Aires de restauration



La cafétéria

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 :

- Van Houtte café : café, thé, viennoiseries
- La Marmite : soupes variées
- Repas sur le pouce : sushis, sandwichs, salades, coupes de fruits et légumes, smoothie et grignotin



Délipapilles

Vous pouvez vous procurer des repas et des collations à *Délipapilles*, situé à l'étage A du bloc 1, près des ascenseurs 1 et 2. Des repas complets sont proposés sept jours sur sept, 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 1^{er} 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.



Services au CHU Sainte-Justine

Halte-garderie

Le CHU Sainte-Justine met à votre disposition un service de halte-garderie qui accueille les frères et sœurs des enfants hospitalisés ou vus en consultation externe. Les enfants sont sous la garde d'un éducateur et de bénévoles. Ce service est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h. La halte-garderie est située à l'étage C du bloc 8, salle C.8.22. Vous pouvez joindre la halte-garderie au 514 345-4931, poste 5372.



Accès Wi-Fi

Vous avez accès au réseau Wi-Fi de l'hôpital, qui vous permettra de naviguer sur Internet d'une façon responsable et sécuritaire. En effet, ce réseau est indépendant du réseau professionnel et médical de l'hôpital et ne permet d'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 pour de l'aide, appelez au 1 888 ihotel5.

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. Toutefois, il est à noter qu'aucun animal d'assistance n'est autorisé dans les unités d'hémo-oncologie.





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, 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.

Service d'hébergement temporaire pour les familles



Hôtellerie Chez Cachou

L'Hôtellerie Chez Cachou est située au 5^e 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 d'un parent ;
- Les mères dont le bébé est hospitalisé au service de néonatalogie.

Pour plus d'information, veuillez appeler au 514 345-4898 du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 15 h 30. 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 du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, et le samedi et dimanche de 9 h à 20 h.

Stationnement

Le stationnement de la clientèle est situé à l'ouest du CHU Sainte-Justine et 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, aux cliniques ou auprès du personnel du service de sécurité.



L'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, en leur désignant la 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-enfant est situé à l'intérieur des locaux de la bibliothèque, au 5^e étage du bloc 9. Les heures d'ouverture sont de 8 h à 18 h, du lundi au jeudi, et de 8 h à 16 h, le vendredi.

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.hs@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.

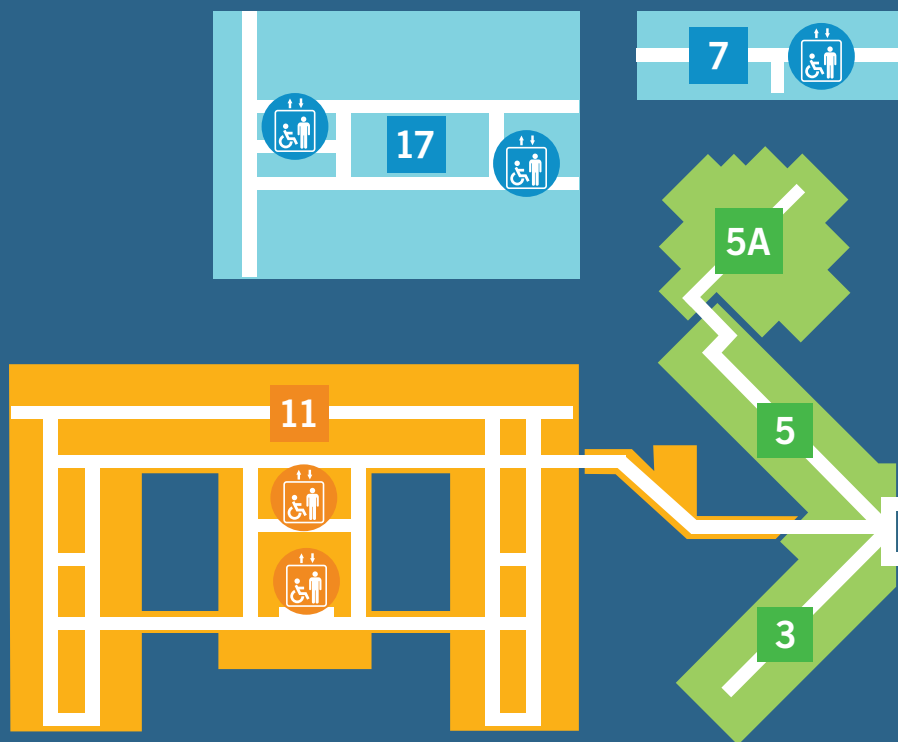


Vous pouvez joindre le comité au 514 345-4931, poste 5902.



Se retrouver à l'hôpital

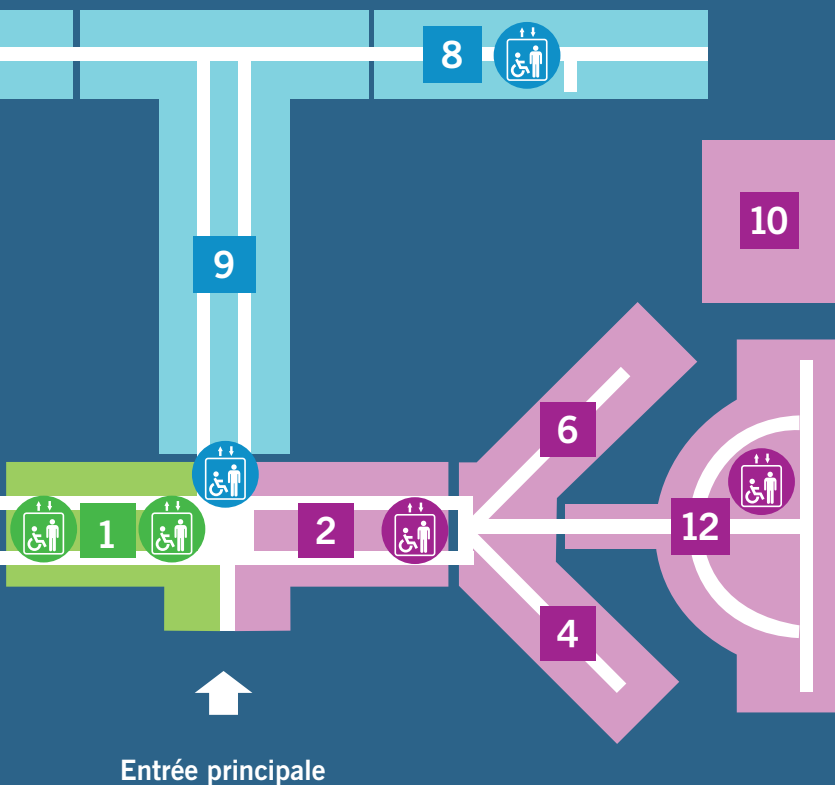
Pour vous retrouver à l'hôpital, voici quelques informations utiles



Comprendre la numérotation des locaux ex :

Chambre 2.12.21

- Le premier élément (chiffre ou lettre) désigne l'étage – **2^e étage**.
- Le deuxième élément indique le bloc – **bloc 12**.
- Les chiffres suivants correspondent au numéro du local (trois chiffres) ou de la chambre (deux chiffres) – **chambre 21**.





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

Pour plus d'informations : www.fondationstejustine.org

Réalisation

Isabelle Olivier
Marie-Claude Charrette
Geneviève Mercier

Graphisme

Norman Hogue

Impression

Imprimerie du CHU Sainte-Justine

© CHU Sainte-Justine

F-2815 GRM 30009252 | Révision - janvier 2019

