

BIENVENUE

Hôpital de Montréal
pour enfants
Centre universitaire
de santé McGill



Montreal Children's
Hospital
McGill University
Health Centre



Informations pratiques

Pour aller à l'hôpital

L'Hôpital de Montréal pour enfants du Centre universitaire de santé McGill est situé au **1001 boulevard Décarie, Montréal, Québec, un emplacement aussi connu sous le nom de « site Glen »**. L'entrée principale de l'Hôpital de Montréal pour enfants et des autres édifices du complexe se trouvent sur la façade nord, tapissée de verre coloré. L'Hôpital de Montréal pour enfants se situe dans le Bloc A et le Bloc B du côté ouest du site Glen.

Si vous vous déplacez...

- **en métro** : située sur la ligne orange, la station Vendôme se trouve à deux pas du site Glen. Un couloir souterrain relie la station Vendôme au site Glen.
- **en autobus** : sept autobus locaux arrêtent à la station Vendôme (17, 37, 90, 102, 104, 105, 124) et trois arrêtent fréquemment près du site Glen (78, 24, 63). Pour les personnes à mobilité réduite, la ligne d'autobus 77 fait la navette entre la station Lionel-Groulx et l'entrée principale de l'hôpital.
- **avec les trains de banlieue** : la station Vendôme relie trois lignes de trains de banlieue : Saint-Jérôme, Candiac et Vaudreuil-Hudson.
- **en voiture** : il est facile d'accéder à l'entrée publique de l'hôpital, sur le boulevard Décarie, par les autoroutes 15, 20 et 720. Le stationnement public se trouve sous la place centrale (voir la section sur le stationnement).
- **en vélo** : une piste cyclable entoure le site et est connectée aux pistes de la Ville de Montréal sur les boulevards Décarie et de Maisonneuve. De plus, le site compte de nombreux supports à vélo à l'extérieur et dans le stationnement souterrain.



Informations pratiques

- **à pied** : les piétons peuvent emprunter les entrées situées sur le boulevard Décarie et le chemin Glen, ou entrer dans l'hôpital par le couloir le reliant à la station Vendôme sur la rue De Maisonneuve.

Pour de plus amples renseignements sur le transport en commun, composez le **514-288-6287**, ou rendez-vous sur le site Web de la STM au www.stm.info.

Numéros de téléphone et de locaux

Si vous appelez de l'extérieur de l'hôpital, composez le numéro principal **514-412-4400**, puis le numéro de poste à cinq chiffres.

Si vous ne connaissez pas le numéro du poste à cinq chiffres, demeurez en ligne et écoutez les instructions. Si vous appelez de l'intérieur de l'hôpital, vous n'avez qu'à composer le numéro du poste à cinq chiffres :

Services	Poste
Admission	24317
Assistance et plaintes (ombudsman)	22223
Centre de ressources pour les familles Banque Nationale	22383
Archives médicales	24408
Sécurité	78282



Stationnement

Le stationnement souterrain des patients et des visiteurs est situé directement sous la place principale. Accessible par le boulevard Décarie, il est relié directement à l'hôpital par des ascenseurs et des escaliers. Le stationnement est équipé d'un système de navigation qui guide les conducteurs en indiquant le niveau, la zone et la voie où se trouve une place vacante.

Le stationnement compte 42 places de stationnement réservées aux personnes handicapées et 79 stations de recharge pour les voitures hybrides.

Vous pouvez arrêter votre véhicule au débarcadère de l'hôpital ou à celui de l'urgence (accessible par la rampe d'accès) pour déposer un patient; mais si vous prévoyez rester à l'hôpital, vous devez vous diriger vers le stationnement.

Comment payer le stationnement

Vous devez acquitter les frais de stationnement au moment du départ, aux bornes de paiement situées à chaque étage du stationnement (P1 (aussi désigné par S1), P2, P3 ou P4), ou à la barrière de sortie. Vous pouvez également payer les frais au Bureau du stationnement – Service à la clientèle, situé dans la Promenade Larry et Cookie Rossy, près de l'entrée principale.

Les bornes de paiement aux étages P1 à P4 acceptent les espèces et les cartes de crédit (MasterCard et Visa); le bureau de stationnement accepte les espèces ainsi que les cartes de crédit et de débit. Si vous avez besoin d'argent, vous trouverez un guichet automatique au S1.

Vous pouvez payer les frais de stationnement journalier (une ou plusieurs entrées) ainsi que les cartes hebdomadaires aux bornes de paiement des niveaux P1 à P4.

Carte de stationnement à tarif réduit

Si votre enfant a de nombreux rendez-vous cliniques ou s'il doit être hospitalisé pendant plus de deux semaines, vous pouvez vous procurer une carte à tarif réduit. Ces cartes sont disponibles pour une période de deux ou de quatre semaines et peuvent être achetées au Bureau du stationnement – Service à la clientèle, situé dans la Promenade Larry et Cookie Rossy.

- Le Bureau du stationnement est ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 17 h

Vous pouvez payer les frais des cartes de stationnement par carte de crédit (MasterCard ou Visa).

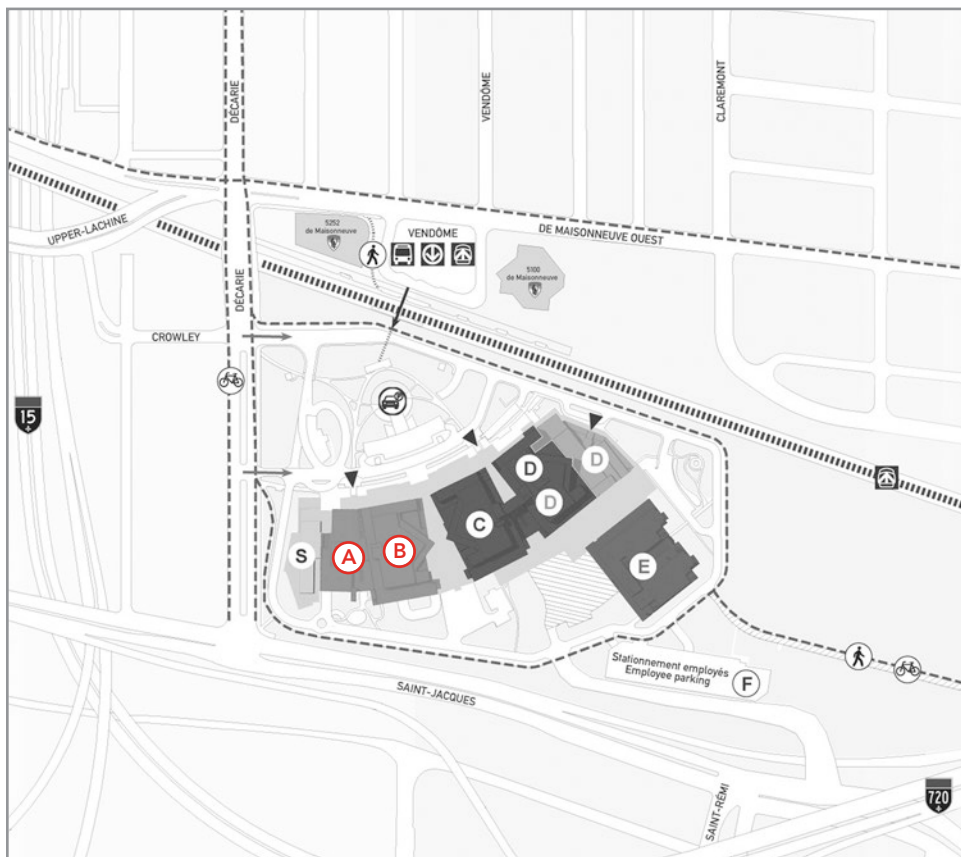
Vous trouverez de plus amples renseignements au hospitalpourenfants.com/tarifreduit.

Stationnement express

Les places de stationnement express sont situées à l'extérieur et sont réservées à un usage de courte durée. Il n'y a pas de carte à tarif réduit pour ces emplacements.



Informations pratiques



A + B : Hôpital de Montréal pour enfants

C + D : Hôpital Royal Victoria

D : Institut thoracique de Montréal

D : Centre du cancer des Cèdres

E : Institut de recherche du CUSM

S : Hôpitaux Shriners pour enfants® – Canada

Congé de l'hôpital et suivi des soins

Congé de l'hôpital

Le médecin ou l'infirmière de votre enfant vous dira quand votre enfant sera prêt à rentrer à la maison. Avant de quitter l'hôpital avec votre enfant, assurez-vous d'avoir :

- tous les renseignements et toutes les directives écrites nécessaires pour bien administrer les traitements ou les médicaments à votre enfant, s'il y a lieu
- une ordonnance pour tous les médicaments dont votre enfant pourrait avoir besoin
- les renseignements nécessaires pour prendre un rendez-vous de suivi
- la carte d'hôpital et d'assurance maladie de votre enfant

Nous sommes persuadés que les enfants sont plus heureux et récupèrent plus rapidement à la maison; c'est pourquoi nous offrons plusieurs types de soins et de traitements en consultation externe.

Soins de suivi

Hôpital de jour

Certains enfants ont besoin des soins d'une infirmière, sans toutefois devoir être hospitalisés. Selon ses besoins, votre enfant pourrait



être dirigé vers l'Hôpital de jour pour ses soins de suivi.

Si votre enfant doit subir des tests ou d'autres types de traitements avant une opération, s'il a besoin d'analyses ou d'une intervention d'urgence ou s'il reçoit un congé précoce qui nécessite un suivi à court terme ou des soins de différents services, il pourrait être dirigé vers l'Hôpital de jour.

Normalement, votre enfant sera suivi par la même équipe de soins que durant son hospitalisation. L'équipe pourra vous aider à prendre contact avec des professionnels de la santé ou des groupes de soutien près de chez vous.

Consultations en clinique

Il est possible que votre enfant doive être suivi en clinique par des médecins ou d'autres professionnels de la santé. Les cliniques sont situées principalement au rez-de-chaussée et au 2^e étage du Bloc A. À chaque rendez-vous, veuillez apporter la carte de l'Hôpital de Montréal pour enfants et la carte d'assurance maladie de votre enfant.

Si votre enfant doit subir des analyses de sang, vous devez généralement vous rendre au Centre de prélèvement (B02.5118), situé du côté nord, au 2^e étage du Bloc B.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vous présenter à votre rendez-vous, veuillez en informer la clinique pour qu'un autre patient puisse profiter de ce temps libéré.

Service de soins complexes

En fonction de ses besoins, votre enfant pourrait être dirigé vers le Service de soins complexes (SSC). Grâce à ce service, des enfants qui ont besoin de soins à long terme, d'antibiothérapie par voie intraveineuse, de transfusions fréquentes ou autres peuvent recevoir leurs soins sans être hospitalisés. Le personnel médical et infirmier du SSC offre le soutien nécessaire pour intervenir auprès des patients et des familles en clinique ou à domicile. Il est possible de joindre le personnel en tout temps pour obtenir de l'aide et des conseils.

Voici quelques-uns des programmes du SSC : hémophilie, dysplasie broncho-pulmonaire, assistance respiratoire à domicile, patients immunodéprimés, thalassémie, nutrition parentérale totale, antibiothérapie par intraveineuse à domicile et en clinique, infections des voies urinaires, maladies neuromusculaires, soins palliatifs, trachéostomie et transplantations hépatiques et cardiaques.

Service des soins complexes (SSC) :
poste 24420.

Services pour vos visites à l'hôpital

Guichet automatique

Des guichets automatiques sont situés au sous-sol (S1) du Bloc A de l'Hôpital de Montréal pour enfants, ainsi qu'au sous-sol (S1) et au rez-de-chaussée (RC) du Bloc C (Hôpital Royal Victoria).

Cafétéria

La cafétéria est située dans l'Atrium de la famille Trottier, au niveau S1 du Bloc C; on y sert toute une variété de collations et de repas chauds et froids. Il y a aussi des places pour s'asseoir sur la terrasse extérieure, ouverte de mai à octobre. La cafétéria accepte les paiements en espèces, par carte de débit et par carte de crédit (Visa et MasterCard).

Heures d'ouverture :

- Lundi au vendredi : 7 h à 19 h
- Samedi, dimanche et jour férié : 9 h à 19 h

Distributrices automatiques

Des distributrices automatiques proposant une variété de boissons et d'aliments sains sont installées aux niveaux 2 et 4 du Bloc A et au niveau S1 du Bloc B, ainsi que dans différents autres endroits du site. Ces distributrices acceptent uniquement les paiements en espèces.

Services et commerces à l'hôpital

La Promenade Larry et Cookie Rossy, située sur le côté nord de l'hôpital, abrite un certain nombre de commerces de détail où vous pouvez vous procurer divers produits sans quitter l'hôpital.



Services et commerces à distance de marche de l'hôpital

Il y a un certain nombre de commerces à 10 minutes de marche de l'hôpital, sur le boulevard de Maisonneuve et la rue Sherbrooke, entre le boulevard Décarie et l'avenue Victoria. Parmi les détaillants, notons la présence de Pharmaprix, Jean Coutu, Starbucks, Second Cup, Metro et plusieurs restaurants.

Internet et Wi-Fi

Au site Glen, nous offrons gratuitement un accès Internet Wi-Fi de base pour les patients et les visiteurs qui souhaitent utiliser leurs appareils portables. Le service est offert sous le nom de réseau suivant : **CUSM-MUHC-PUBLIC**

Pour accéder au service, entrez les informations ci-dessous (en minuscules) :

Nom d'utilisateur : **public**

Mot de passe : **wifi**

Le service gratuit offre un accès limité à un environnement contrôlé et ne permet pas de

voir des vidéos sur des sites tels que YouTube ou Netflix (en streaming) ni de télécharger de gros fichiers.

L'accès Internet est aussi disponible sur les postes informatiques de la Bibliothèque et Centre de ressources pour les familles Banque Nationale, qui se trouvent au rez-de-chaussée du Bloc A, ainsi qu'au Centre d'activité des services éducatif en milieu pédiatrique TD au sous-sol (S1) du Bloc B.

Téléphones

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Les appels locaux et les appels gratuits peuvent être effectués de votre chambre en composant le « 9 » suivi du numéro de téléphone désiré. Les interurbains doivent être logés à l'aide d'une carte d'appels ou à frais virés en composant le 57070.

Téléphones cellulaires

L'utilisation des téléphones cellulaires est autorisée dans l'enceinte de l'Hôpital de Montréal pour enfants et du CUSM, mais veuillez prendre note de ce qui suit :

- Vous avez le droit d'utiliser votre téléphone cellulaire (ou autre appareil sans fil) tant que vous demeurez à plus d'un mètre des équipements biomédicaux; veuillez respecter la signalisation.
- Assurez-vous de baisser le son de la sonnerie ou de mettre votre téléphone en mode vibration.
- Parlez calmement et respectueusement.
- Veuillez garder vos appels brefs.
- Il est strictement interdit de prendre des photos sans l'autorisation expresse du bureau des Relations publiques et communications de l'HME.

Télévision et forfait de divertissement

Ce service est disponible dans toutes les chambres. Vous pouvez choisir le forfait télévision / film / Internet qui vous convient, moyennant des frais journaliers, hebdomadaires ou mensuels. Le service de base est gratuit. Des formulaires et des boîtes de commande sont disponibles à chaque étage.

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé à apporter votre propre télévision à l'hôpital.

Service des bénévoles de l'HME

Chaque année, plus de 500 bénévoles donnent généreusement environ 25 000 heures de temps dans différents programmes à l'Hôpital de Montréal pour enfants. Ils apportent leur aide aux patients et au personnel dans les unités de soins et à l'urgence pédiatrique Opération enfant soleil. En fait, les bénévoles peuvent tenir compagnie aux patients quand leurs parents s'absentent pour faire des courses ou aller manger, accompagner les patients et les parents qui le souhaitent lors d'une chirurgie de jour, renseigner les visiteurs à l'entrée principale ou effectuer des tâches de bureau. Ils portent tous leur insigne de l'hôpital, comme les membres du personnel, afin que vous puissiez facilement les identifier.

Pour en savoir plus, communiquez avec le service des bénévoles par téléphone au 514-412-4400, poste 22044 ou 22764, ou par courriel à rose.giunti@muhc.mcgill.ca; vous pouvez aussi en parler à votre infirmière.

Renseignements généraux

Premier hôpital pédiatrique au Québec

L'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) a ouvert ses portes le 30 janvier 1904, ce qui en fait le tout premier hôpital pédiatrique au Québec. Depuis, l'hôpital est devenu un chef de file mondial des soins aux enfants.

L'Hôpital de Montréal pour enfants aujourd'hui

Partie intégrante du nouveau CUSM

L'Hôpital de Montréal pour enfants est l'hôpital pédiatrique du Centre universitaire de santé McGill (CUSM). L'Hôpital s'est donné pour mission d'être un chef de file des soins aux nourrissons, aux enfants et aux adolescents malades, d'agir comme source de soutien aux familles, et de défendre les droits des enfants afin de les aider à se développer à leur plein potentiel. L'hôpital soigne les enfants de la naissance à 18 ans.

Le CUSM figure parmi les meilleurs centres hospitaliers universitaires du monde. Fort du leadership médical exercé par ses hôpitaux fondateurs, le CUSM dispense des soins multidisciplinaires d'une qualité exceptionnelle centrés sur les besoins des patients. Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM continue à façonner l'évolution de la médecine universitaire en attirant des sommités cliniques et scientifiques du monde entier, en évaluant les plus récentes technologies médicales et en formant les professionnels de la santé de demain.

Le CUSM est entrée dans une nouvelle ère en 2015 avec l'ouverture de ses nouvelles installations sur le site Glen, regroupant l'HME, l'Hôpital Royal Victoria, l'Institut thoracique de Montréal, le Centre du cancer et



l'Institut de recherche du CUSM. L'Hôpital Shriners pour enfants—Canada se trouve aussi sur le site, à côté de l'Hôpital de Montréal pour enfants. L'Hôpital général de Montréal et l'Hôpital Lachine, qui font aussi partie du CUSM, demeurent à leur emplacement actuel.

Le CUSM est le seul établissement hospitalier au Québec à réunir des spécialités pédiatriques et adultes sous un même toit; cette proximité offrira aux professionnels de la santé de nouvelles possibilités de collaboration pour les soins, la recherche et l'enseignement. Tous les patients et les familles qui se présentent au CUSM ont accès à un éventail complet de services dans des édifices ultramodernes respectueux de l'environnement. Toutes les chambres des unités de soins pour adultes et pour enfants sont des chambres individuelles comprenant des espaces réservés aux familles. De plus, les patients de l'HME qui auront encore besoin de soins à leurs 18 ans passeront aux soins pour adultes dans un environnement familial et réconfortant.

À titre d'hôpital d'enseignement, l'Hôpital de Montréal pour enfants fait plus que soigner

les patients; on y fait aussi de la recherche médicale et on y forme les étudiants en médecine. Les hôpitaux d'enseignement prodiguent les soins les plus modernes et les plus avancés qui soient.

Soins centrés sur le patient et la famille

À l'Hôpital de Montréal pour enfants, favoriser une philosophie centrée sur le patient est un mode de vie. Notre personnel cherche sans cesse à faire participer les familles et à en faire de véritables partenaires des soins de leur enfant.

L'approche de soins centrés sur le patient et la famille rappelle aussi l'importance de la communication et valorise le rôle de chaque personne — que ce soit un membre du personnel, un membre de la famille ou le patient lui-même — pour exprimer ses inquiétudes liées aux soins d'un patient. Pour en savoir plus sur les soins centrés sur le patient et la famille ainsi que sur l'initiative « Parlons-en », rendez-vous sur hopitalpourenfants.com/SCPF et hopitalpourenfants.com/parlons.

Recherche

L'Institut de recherche du CUSM est le plus grand centre de recherche en sciences médicales et sciences de la vie au Canada, et sa renommée dépasse largement les frontières du pays. Les installations de l'Institut de recherche, situé dans le Bloc E du site Glen, regroupent sous un même toit des chercheurs spécialisés en médecine pédiatrique et en médecine pour adultes.

Enseignement

Chaque année, près de 3 000 personnes sont formées au CUSM, incluant des résidents en

médecine et en chirurgie, des infirmières, des étudiants en médecine et d'autres professionnels de la santé (tels des physiothérapeutes et des ergothérapeutes). Les programmes de formation continue jouent aussi un rôle important dans la prestation de soins de qualité. Tous les médecins du CUSM enseignent à la Faculté de médecine de l'Université McGill, et plusieurs infirmières, professionnels paramédicaux et autres professionnels occupent un poste d'enseignant à McGill.

Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants

La Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants a pour mission de seconder l'hôpital dans sa poursuite de l'excellence en matière de soins aux patients, d'enseignement et de recherche. Les contributions des donateurs sont essentielles à son succès et permettent à l'hôpital de continuer à offrir le savoir-faire et les soins de qualité qui ont contribué à asseoir sa réputation dans le monde entier.

La Fondation a un bureau satellite au site Glen. Les visiteurs peuvent s'y arrêter pour en apprendre plus sur les activités de la Fondation ou pour faire un don en personne. Le bureau se trouve dans la Promenade Larry et Cookie Rossy, près de l'entrée principale de l'hôpital.

Pour en savoir davantage sur la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants et les différentes façons de faire un don, communiquez avec le personnel de la Fondation par téléphone, par courriel ou par l'entremise du site Web.

Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants

514-934-4846

info@mchf.com

www.fondationduchildren.com

Le séjour de votre enfant à l'hôpital

Comment préparer votre enfant à son opération ou à toute autre intervention

Vous pouvez demander à l'infirmière de votre enfant ou à une éducatrice en milieu pédiatrique de vous aider à préparer votre enfant en vue de l'intervention qui l'attend. Soyez à l'écoute de votre enfant et observez-le bien pour savoir ce dont il a besoin. Si votre enfant doit rester éveillé pendant l'intervention, il vaut mieux bien le préparer. Il est important de lui expliquer à quoi s'attendre (ce qu'il verra, entendra, ressentira, goûtera, sentira) avant, durant et pendant l'intervention. Par exemple, décrivez-lui la salle d'opération et dites-lui si vous serez présent ou non pendant l'intervention. Ça l'aidera à se sentir moins vulnérable.

Le meilleur moment pour préparer votre enfant à une intervention dépend de son âge. Vous trouverez sur le site Web de l'HME des directives établies en fonction de l'âge des enfants qui vous guideront pour parler à votre enfant de sa visite à l'hôpital :

www.hopitalpourenfants.com/guide.

Vous pouvez aussi demander en tout temps l'aide d'une éducatrice en milieu pédiatrique.

Quoi apporter à l'hôpital

Faire la valise de votre enfant

Votre enfant n'est pas obligé de porter une jaquette d'hôpital quand il est hospitalisé, sauf quand c'est requis pour un test ou un traitement. Alors, n'hésitez pas à apporter ses vêtements préférés ou les plus confortables. Indiquez le nom de votre enfant sur tous



les articles que vous apportez à l'hôpital. Les familles sont responsables de laver les vêtements de leur enfant.

Voici les articles que vous devez mettre dans la valise de votre enfant :

- pyjamas, pantalons ou survêtements de jogging
- pantoufles antidérapantes, souliers
- sous-vêtements, chandails, robe de chambre
- oreiller et taie d'oreiller préférée
- dentifrice, brosse à dents et soie dentaire
- shampoing, revitalisant et savon
- brosse, peigne
- lingettes pour bébé et couches (si nécessaire)

Le séjour de votre enfant à l'hôpital

Vous pouvez apporter son livre, son jouet, sa peluche ou son jeu préféré. Une photo de famille peut aussi aider votre enfant à se sentir en terrain plus familier. N'apportez toutefois pas d'objets de valeur, comme des bijoux.

Votre enfant sera peut-être content de recevoir des cartes de ses proches. Voici l'adresse de l'hôpital :

1001, boulevard Décarie
Montréal, QC H4A 3J1

Le courrier sera livré pourvu que le nom complet de votre enfant, l'unité de soins ou l'étage et le numéro de chambre figurent sur l'enveloppe.

Information requise par l'hôpital

Assurez-vous d'avoir les renseignements et les documents suivants :

- Carte de l'Hôpital de Montréal pour enfants (si votre enfant n'a pas encore sa carte de l'hôpital, vous pouvez en obtenir une au Bureau des admissions, situé au rez-de-chaussée, près de l'entrée principale)
- Carte d'assurance maladie
- Renseignements concernant votre régime d'assurance maladie privé (s'il y a lieu)
- Carnet de vaccination de votre enfant
- Renseignements médicaux fournis par le médecin ou le pédiatre de votre enfant
- Médicaments de votre enfant, pour que les médecins et infirmières sachent ce qu'il prend à la maison

Le commis à l'admission aura aussi besoin du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone du médecin de votre enfant. Il sera ainsi plus facile de le tenir informé de l'état de santé de votre enfant.



Chambres

Toutes les unités de soins courants et de soins intensifs de l'Hôpital de Montréal pour enfants ont des chambres individuelles. De nombreuses chambres possèdent une salle de bain avec toilettes et douche. Ces chambres procurent l'intimité dont vous avez besoin pour discuter avec les membres de l'équipe de soins de votre enfant en plus d'offrir un environnement plus reposant et propice à la guérison.

Toutes les chambres comprennent un espace de rangement qui se verrouille, (pour y déposer vos effets personnels), un grand écran de télévision ainsi qu'un divan sur lequel un membre de la famille peut passer la nuit. L'unité de soins intensifs néonataux (USIN) et l'unité de soins intensifs pédiatriques (USIP) ont des chambres pour les familles où les parents peuvent passer la nuit.

Alimentation et repas

Veillez noter qu'il est très important que vous respectiez les directives concernant ce que votre enfant peut manger et boire. C'est particulièrement vrai si votre enfant doit bientôt subir une intervention chirurgicale ou s'il sort du bloc opératoire. Si vous avez des doutes sur ce que votre enfant peut manger ou boire, demandez conseil à l'infirmière.

Durant son séjour à l'hôpital, votre enfant aura trois repas par jour. S'il n'a pas pu manger à l'heure prévue, vous pouvez demander à un membre de son équipe de soins de lui commander un repas. Si vous désirez lui apporter de la nourriture préparée à la maison, discutez-en avec l'infirmière. Un réfrigérateur est à votre disposition dans le salon des familles de chacune des unités.

Vous pouvez acheter des aliments à la cafétéria, dans les restaurants ou dans les distributrices de l'hôpital si votre enfant a le droit de manger autre chose que les repas préparés de l'hôpital.

VISITES

Les parents peuvent demeurer auprès de leur enfant en tout temps.

Les heures de visite pour les autres membres de la famille et les amis sont de **8 h à 21 h tous les jours.**

Demeurer auprès de votre enfant

Parents

Les parents sont invités à participer aux soins de leur enfant.

Vous pouvez passer la nuit au chevet de votre enfant et dormir sur le divan de sa chambre pendant toute la durée de son séjour à l'HME.

Chaque étage met à la disposition des familles un salon que vous et vos proches pouvez utiliser lors des visites. Ces salons sont équipés d'un coin-cuisine, d'appareils électroménagers et de chaises longues.

Si vous vous présentez à l'hôpital passé 20 heures, le personnel de la sécurité vous demandera de vous identifier. Ces mesures ont pour but d'assurer la sécurité de tous les enfants en veillant à ce que seuls le personnel, les patients et les parents soient admis dans l'hôpital durant la nuit.

Si vous ou d'autres membres de la famille de l'extérieur avez besoin d'un endroit pour passer la nuit, le personnel des Services sociaux (poste 24455) peut vous fournir des renseignements sur les hôtels à proximité de l'Hôpital de Montréal pour enfants.

Autres visiteurs

Il ne peut y avoir plus de quatre visiteurs à la fois auprès de votre enfant. Si votre enfant est hospitalisé dans une unité de soins intensifs, le nombre de visiteurs est limité à deux en tout temps. Règle générale, les enfants de 12 ans et moins peuvent rendre visite à un patient seulement s'ils sont accompagnés d'un parent. Demandez à l'infirmière de votre enfant s'il peut recevoir des visiteurs de moins de 12 ans.



Pour la sécurité de votre enfant

Ballons

Seuls les ballons en mylar (aluminium) sont acceptés dans l'hôpital. Les ballons faits d'autres matériaux se déchirent aisément, et les jeunes enfants peuvent facilement s'étouffer s'ils mettent des morceaux de ballons déchirés dans leur bouche. De plus, certains enfants sont allergiques au latex.

Codes d'urgence

Pour la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs, l'hôpital dispose de codes d'urgence qui sont utilisés dans certaines situations. Par exemple, si une alarme d'incendie est déclenchée, vous entendrez l'annonce d'un « code rouge ». Si vous vous trouvez dans le secteur où le code d'urgence a été déclenché, ne paniquez pas. Attendez les directives qui seront diffusées à l'interphone. La sécurité des patients est toujours notre priorité, et les membres du personnel savent ce qu'il faut faire en cas d'urgence.

Sécurité dans la chambre

- Les montants protecteurs des lits et des berceaux doivent être relevés quand l'enfant est laissé sans surveillance. Les enfants de trois ans ou moins seront placés dans un berceau; s'ils peuvent se lever, un dôme sera fixé par-dessus le berceau.
- Il est obligatoire d'utiliser les ceintures de sécurité si vous utilisez une poussette, un fauteuil roulant ou une chaise pour bébé dans l'hôpital.

- Pour assurer la sécurité de votre enfant et de tous les patients, les médicaments sont conservés au poste de soins infirmiers, et non au chevet des patients.
- Vous n'êtes pas autorisé à dormir dans le lit de votre enfant, et votre enfant n'est pas autorisé à dormir avec vous sur le divan. Ce dernier est réservé aux parents.
- Ne laissez pas d'objets de valeur (portefeuille, objets personnels) derrière vous quand vous sortez de la chambre.
- Certains secteurs, comme les salles de fournitures, les salles de médicaments et les postes de soins infirmiers sont réservés exclusivement au personnel.
- Veuillez mettre un couvercle sur les contenants de boissons chaudes et gardez-les toujours hors de portée des enfants. Ne déposez jamais de boisson sur les équipements médicaux.
- Seuls les membres du personnel ont le droit de manipuler les équipements médicaux. Nous vous prions de ne jamais toucher aux boutons des appareils.
- Les parents ne sont pas autorisés à déplacer eux-mêmes leur enfant dans un autre secteur de l'hôpital pour des tests ou des interventions. Le personnel prendra les mesures pour obtenir un fauteuil roulant ou faire déplacer l'enfant dans son lit.

Supervision

Nous vous prions de surveiller votre enfant en tout temps lorsque vous êtes à l'hôpital. Si vous devez quitter l'unité de soins, veuillez en informer le personnel. Si vous désirez amener votre enfant ailleurs dans l'hôpital, parlez-en d'abord avec son infirmière. Les parents sont responsables de surveiller les frères et sœurs en tout temps.

À votre arrivée à l'hôpital

À votre arrivée...

Votre enfant a-t-il une carte d'assurance maladie?

- La plupart des frais d'hospitalisation et des services ambulatoires sont entièrement couverts pour les résidents du Québec qui possèdent une carte d'assurance maladie valide de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).
- Les patients provenant d'autres provinces qui possèdent une carte d'assurance maladie valide de leur province de résidence sont également pleinement couverts pour la plupart des services.
- Si vous êtes de l'extérieur du Canada ou si votre enfant est un résident canadien sans carte d'assurance maladie valide, vous devez assumer les frais d'hospitalisation et les honoraires professionnels des services reçus à l'hôpital. Vous pouvez en parler avec un représentant du Service des finances au Bureau du caissier des patients (salle B S1.3877, poste 22224, situé en face du département d'urgence.). Pour toute question concernant votre compte, veuillez communiquer avec le Bureau de la comptabilité aux heures normales d'ouverture (poste 42732); on vous transférera à un agent qui répondra à vos questions.

La procédure pour remplir les formulaires des assurances privées (entre autres) n'est pas couverte par la RAMQ et les médecins peuvent facturer des frais pour ce service.

Le jour de l'admission

Le jour de l'admission de votre enfant, vous devez vous présenter au Bureau des admissions (C RC.0036) situé dans la Promenade Larry et Cookie Rossy près de l'entrée principale. On vous demandera de signer certains formulaires, notamment des formulaires de consentement pour les traitements et les tests. On vous demandera aussi l'autorisation de



fournir certains renseignements au médecin, à l'hôpital ou à la clinique qui a envoyé votre enfant à l'Hôpital de Montréal pour enfants.

Bracelet d'identité : obligatoire pour la sécurité de votre enfant

Lors de l'admission, on placera un bracelet d'identité au poignet de votre enfant. Une fois les formalités d'admission terminées, vous pourrez conduire votre enfant au poste de soins infirmiers de l'unité où il séjournera. Vous y rencontrerez son infirmière et les autres membres de l'équipe de soins.

L'infirmière vous interrogera sur les habitudes de votre enfant (toilette, hygiène, repas et autres) et sur sa santé. Elle procédera à un examen physique et vous expliquera le fonctionnement de l'unité de soins. Vous pourriez aussi rencontrer le médecin de votre enfant et d'autres membres de l'équipe de soins. Si votre enfant souffre d'allergies, il est important de le dire au médecin ou à l'infirmière.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à l'infirmière ou au médecin.

L'équipe de soins de votre enfant

L'Hôpital de Montréal pour enfants est un établissement d'enseignement, c'est pourquoi le groupe de personnes qui prend soin de votre enfant (l'équipe de soins) comprend des infirmières en formation, des étudiants en médecine et des résidents en plus des médecins, des infirmières et des autres professionnels de la santé.

Infirmières

Dans chaque unité de soins, il y a une infirmière-chef qui travaille avec une équipe d'infirmières spécialisées en pédiatrie. Ces infirmières sont responsables d'appliquer le plan de traitement de votre enfant et d'évaluer comment il y réagit. Elles informent aussi les autres membres de l'équipe de tout changement dans l'état de santé de votre enfant.

Médecins et chirurgiens

Le médecin traitant est responsable des soins de votre enfant; il peut être assisté par une équipe de médecins comprenant des internes et des résidents. À tout moment, il peut faire appel à d'autres spécialistes de l'hôpital, comme un gastroentérologue ou un hématologue, pour l'aider à évaluer l'état de santé de votre enfant.

Autres membres de l'équipe de soins de votre enfant :

- Préposés aux patients
- Physiothérapeutes et ergothérapeutes
- Inhalothérapeutes
- Technologues (qui prennent les radiographies ou s'occupent des équipements médicaux)
- Nutritionnistes
- Éducatrices en milieu pédiatrique (voir la description à la page suivante)
- Professeurs (pour les enfants hospitalisés pendant de longues périodes)
- Professionnels des services sociaux (voir la description à la page suivante)

- Réceptionniste de l'unité
- Personnel d'entretien ménager
- Bénévoles

Le personnel de l'hôpital et les bénévoles **doivent porter leur insigne d'identité en tout temps**. Si vous ne savez pas qui aborde votre enfant, n'hésitez pas à le demander. Vous avez le droit de demander à tout employé de s'identifier et de vous montrer son insigne.

Renseignements sur la santé de votre enfant

S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas au sujet de la santé de votre enfant, n'hésitez pas à poser des questions. Il est important que vous compreniez parfaitement le traitement de votre enfant et l'évolution de son état de santé.

Pour des questions de confidentialité, les renseignements concernant l'état de santé de votre enfant ne seront transmis qu'aux professionnels de la santé qui le traitent et à ses parents ou tuteurs légaux. Aucun renseignement sur l'état de santé de votre enfant ne sera fourni aux amis et aux autres membres de la famille. Nous vous prions de demander à vos proches de s'adresser à vous, et non au personnel hospitalier, s'ils veulent des nouvelles de votre enfant.

Nous vous prions également de ne pas demander de renseignements sur l'état de santé des autres patients, puisque ces renseignements sont confidentiels.

Services pour les patients et leur famille

Assistance et plaintes

Si vous avez des questions sur les soins et les services qui sont prodigués à votre enfant ou si vous avez des suggestions à faire pour améliorer la qualité des soins à l'hôpital,

n'hésitez pas à en discuter avec un membre de l'équipe de soins de votre enfant.

Si vous avez de la difficulté à expliquer ce qui vous trouble, ou si vous avez l'impression qu'on n'en fait pas assez pour répondre à vos questions ou vos objections, vous pouvez communiquer avec la commissaire à la qualité des services. Cette dernière pourra vous aider et vous fournir des conseils sur les pratiques et les procédures ayant cours à l'hôpital. Vous pouvez joindre la commissaire à la qualité des services au **514-412-4400, poste 22223**. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous au : www.hopitalpourenfants.com/plainte.

Bureaux de services sociaux BMO centre financier

Les travailleurs sociaux cliniciens aident les familles à faire face au stress d'une hospitalisation, d'une maladie ou d'une blessure. Ils sont spécialement formés pour conseiller les familles, défendre leurs intérêts, évaluer leurs besoins psychosociaux et ceux des patients, leur offrir différentes formes d'encadrement (crise, traitement, travail d'équipe, médiation et deuil), faciliter le retour des patients à la maison, les informer et les mettre en contact avec des ressources communautaires et gouvernementales.

À tout moment, vous pouvez demander à parler à un travailleur social en en faisant la demande à un membre de l'équipe de soins de votre enfant.

Interprètes

Si vous ne parlez ni le français ni l'anglais, ou si votre compréhension de ces langues est limitée, vous pouvez demander l'aide d'un interprète auprès des Services de consultation socioculturelle et d'interprétation (SCSI). Si vous avez besoin d'un interprète pour un rendez-vous ou une rencontre, faites-en la demande à un membre de votre équipe de soins, qui prendra les arrangements nécessaires pour vous, ou appelez directement les SCSI au **poste 22351**.

Soutien spirituel

Les professionnels de soutien spirituel de l'hôpital sont là pour apporter aide et réconfort aux familles qui ont du mal à affronter la maladie de leur enfant. Ils collaborent avec les autres professionnels de la santé et travaillent au sein des équipes partout dans l'hôpital.

Les professionnels en soins spirituels peuvent aider les familles à entrer en contact avec des représentants de différentes confessions religieuses et à trouver un lieu de culte à proximité de l'hôpital. Un membre de l'équipe de soins de votre enfant peut les contacter et prendre rendez-vous pour vous; vous pouvez aussi les appeler directement au **poste 22400**.

La chapelle pour les gens de toute confession est située au local A 02.0045 et est ouverte 24 heures par jour.

Services éducatifs en milieu pédiatrique TD

Les éducatrices en milieu pédiatrique de l'HME favorisent le bien-être psychologique et le développement des patients par le jeu, l'éducation et l'expression personnelle.

Les éducatrices en milieu pédiatrique aident les familles de l'HME d'une multitude de façons :

- explication, préparation et soutien en prévision d'une intervention médicale
- activités pour les patients alités
- stimulation du développement des enfants
- activités de groupe, comme le programme de cuisine

Les Services éducatifs en milieu pédiatrique TD et le Centre d'activité des services éducatifs en milieu pédiatrique sont situés au niveau S1 du Bloc B. Le Centre d'activité est la principale salle de jeu des patients hospitalisés; d'avril à octobre, quand la température le permet, il s'ouvre sur l'Aire de jeu extérieure et jardin Rio Tinto Alcan. Le personnel des services éducatifs organise aussi des activités dans



les salles de jeu de chacune des unités de soins. Des enseignants spécialisés des niveaux primaires et secondaires sont présents pour aider les enfants hospitalisés à poursuivre leur travail scolaire. Les Services éducatifs sont aussi responsables du programme de zoothérapie et de Docteur Clown, un organisme de clowns-thérapeutes qui travaille étroitement avec les patients et le personnel de l'hôpital. Si vous voulez qu'une éducatrice en milieu pédiatrique rende visite à votre enfant, parlez-en à votre infirmière.

Bibliothèque et Centre de ressources pour les familles Banque Nationale

Le Centre de ressources pour les familles Banque Nationale est situé au rez-de-chaussée du Bloc A près de l'entrée principale. Lumineux et spacieux, ce centre comprend une salle de conférence pour les familles, un centre d'affaires avec un accès Internet, et des imprimantes ainsi qu'une grande bibliothèque sur la santé.

Les bibliothécaires sont là pour vous aider à trouver les bonnes ressources, répondre à vos questions sur les problèmes de santé des enfants, vous guider dans vos recherches sur Internet, trouver des ressources en ligne et vous informer sur les groupes de soutien.

Rien de plus simple que d'utiliser les services de la bibliothèque :

- Passez en personne durant les heures d'ouverture.
- Visitez le site Web pour obtenir une liste complète des ressources de la bibliothèque, pour réserver des livres ou pour faire une demande d'information.

Le Centre de ressources pour les familles Banque Nationale est situé au local A RC.1107 et est ouvert 7 jours par semaine.

Téléphone : poste 22383
www.hmebibliofamille.ca

Forum consultatif de la famille (comité des usagers)

Le forum consultatif de la famille (FCF) est un regroupement de parents, de membres des familles et de personnes soignantes qui ont pour mission d'améliorer les soins et les services offerts à l'Hôpital de Montréal pour enfants. Le FCF souhaite recruter de nouveaux membres qui ont utilisé les services de l'hôpital et qui aimeraient y consacrer du temps et partager leurs idées. Pour en savoir plus, envoyez un courriel à fcf_faf@muhc.mcgill.ca.

Droits et responsabilités des patients

Tous les patients de l'Hôpital de Montréal pour enfants ont le droit de recevoir des soins et des traitements de qualité, et les parents ou tuteurs légaux de l'enfant jouent un rôle important dans la relation patient-soignant. L'équipe de soins encourage les parents et les tuteurs légaux à travailler en partenariat dans le meilleur intérêt de leur enfant. Ils doivent notamment :

- poser des questions sur ce qui les inquiète ou ce qu'ils ne comprennent pas
- prendre les meilleures décisions possibles pour les soins de leur enfant
- discuter avec le personnel de leurs attentes, préférences et décisions
- participer au plan de traitement de leur enfant
- se comporter en consommateur consciencieux des soins de santé

Les droits des patients et leurs responsabilités sont décrits dans le code d'éthique que vous pouvez consulter sur notre site Web au www.hopitalpourenfants.com/ethique.

Respect mutuel : un droit fondamental

Toutes les personnes doivent être traitées avec bienséance, dans le respect de leur dignité et de leur intégrité physique et psychologique. Aucune forme de harcèlement ou de violence ne sera tolérée à l'Hôpital de Montréal pour enfants.

Hôpital de Montréal
pour enfants

Centre universitaire
de santé McGill



Montreal Children's
Hospital

McGill University
Health Centre

1001, boulevard Décarie
Montréal (Québec) H4A 3J1
 Vendome  Vendome

 514-412-4400

 hopitalpourenfants.com

 facebook.com/lechildren

 twitter.com/HopitalChildren

 instagram.com/lechildren