



**Hôpital juif de
réadaptation – Centre
intégrés de santé et de
services sociaux de Laval**



Guide d'accueil interne

Direction DI-TSA et DP

Une publication de :

Direction DI-TSA et DP

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

3205, Place Alton-Goldbloom,

Laval (Québec) H7V 1R2

Téléphone : 450-688-9550

Site Web: www.lavalensante.com

Rédaction

Équipe des gestionnaires

Coordination des soins, services et programmes de 2^e ligne en déficience physique

Remerciements

Nous remercions les spécialistes en activités cliniques de la Coordination des soins, services et programmes de 2^e ligne en déficience physique pour leur collaboration.

Secrétariat

Caroline Gendron, diététiste-nutritionniste en réaffectation

Johanne Dion, agente administrative

Révision linguistique et mise en page

Isabelle Miller, conseillère en communication

Diffusion

Ce document est disponible en version électronique sur internet à l'adresse suivante :

<https://www.lavalensante.com/hjr-jrh/a-propos-de-lhopital-juif-de-readaptation/informations-generales/>

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
1. AIDE-MÉMOIRE	4
2. BIENVENUE À L'HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION!	4
3. LA SÉCURITÉ NOUS CONCERNE TOUS	5
4. ADMISSION	5
5. VOTRE CHAMBRE	5
6. PRÉVENTION DES INFECTIONS	6
7. TÉLÉPHONE	6
8. TÉLÉPHONISTE	6
9. HEURES DE VISITES	7
10. STATIONNEMENT	7
11. SERVICES DE BÉNÉVOLAT	7
12. SERVICES DES LOISIRS	7
13. SERVICES DE SOINS SPIRITUELS	8
14. VÊTEMENTS ET ARTICLES DE TOILETTE	8
15. LESSIVE	8
16. EFFETS PERSONNELS	8
17. TÉLÉVISION ET APPAREILS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES	9
18. CAFÉTÉRIA	9
19. RÈGLES DIÉTÉTIQUES JUIVES	9
20. TRANSPORT	10
21. RENDEZ-VOUS MÉDICAUX	10
22. ANIMAUX DE COMPAGNIE	10
23. TABAC, DROGUES ET ALCOOL	10
24. INCENDIE ET SÉCURITÉ	11
25. SE PRÉPARER AU CONGÉ DE L'HÔPITAL	11
26. MÉDICAMENTS	11
27. POURBOIRES ET CADEAUX	11
28. HARCÈLEMENT ET VIOLENCE	11
29. SATISFACTION ENVERS LES SOINS DES USAGERS	12
30. COMITÉ DES USAGERS	12

31. PROCESSUS DE PLAINTES	14
32. RECHERCHE	14
33. FONDATION	15
34. POSTES TÉLÉPHONIQUES IMPORTANTS	15
Notes	17

1. AIDE-MÉMOIRE

- Chambre # _____
- Médecin traitant: _____
- Infirmière principale: _____
- Téléphone pour vous rejoindre: 450 688-9550 # _____
- Composez le « 9 » pour obtenir une ligne externe
- Les heures de visites sont de 9 h à 21 h
- Le jour de votre congé, vous devez libérer la chambre pour 9 h

2. BIENVENUE À L'HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION!

Une équipe de professionnels vous accompagnera tout au long de votre réadaptation. Le présent guide vous permettra de mieux comprendre certains aspects de notre établissement. Nous vous souhaitons un prompt rétablissement!

En guise d'information historique, le centre de convalescence juif a été fondé en 1955 par des membres de la communauté juive, il comptait alors 15 lits. Grâce à leur travail acharné, il est devenu un centre hospitalier de services généraux et spécialisés, de 122 lits, voué à la réadaptation.

Notre objectif est l'amélioration continue de la qualité, voire à l'excellence des soins et des services. Affilié à l'Université McGill, l'Hôpital juif de réadaptation (HJR) se donne aussi l'objectif de contribuer à la recherche, à l'enseignement, ainsi qu'à l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en milieu clinique.

L'HJR est un établissement regroupé au CISSS de Laval, désigné bilingue, qui accueille une clientèle culturellement diversifiée, en maintenant les liens traditionnels avec sa communauté fondatrice juive. Nous respectons les règles diététiques, les coutumes et les fêtes juives.

3. LA SÉCURITÉ NOUS CONCERNE TOUS

À L'Hôpital juif de réadaptation, nous travaillons en partenariat avec vous en priorisant la sécurité des soins et de l'environnement. Vous pouvez contribuer activement à cet objectif en posant des questions et en partageant vos observations. Vous êtes encouragés à demander au personnel soignant de s'identifier avant de vous donner des soins ou des services. Soyez à l'aise pour poser des questions sur vos médicaments et leurs effets secondaires. La lutte contre les infections est très importante, sachez que vous avez le droit de demander à nos professionnels de la santé de laver leurs mains avant de commencer vos soins. De plus, si vous êtes témoins de situations dangereuses, par exemple, des fils électriques qui traînent ou de l'eau sur le sol qui pourrait causer des accidents ou blessures n'hésitez pas à nous en faire part. Merci de nous aider à favoriser un environnement sécuritaire!

4. ADMISSION

Le bureau d'admission est situé au rez-de-chaussée (B-1655). Le personnel vous fera signer les formulaires d'admission. Votre carte d'assurance maladie sera conservée dans votre dossier sur l'unité de soins pour toute la durée de votre hospitalisation.

5. VOTRE CHAMBRE

Afin de respecter les règles de prévention des infections ou pour des raisons médicales, il est possible que nous soyons dans l'obligation de vous transférer de chambre pendant votre séjour. Soyez assurés que nous ferons tout notre possible afin de minimiser vos transferts. Nous sommes désolés des inconvénients que cette procédure pourrait occasionner.

La majorité de nos chambres ont 4 lits. Si vous avez demandé une chambre semi-privée ou privée et qu'aucune d'entre elles n'est disponible lors de votre arrivée, vous y serez transféré dès que ce sera possible. Si vous possédez une assurance privée, **vous devez vérifier** auprès de votre assureur si votre plan couvre les frais d'une chambre privée ou semi-privée **en réadaptation**. Lorsque vous aurez des congés de fins de semaine

(appelés congés thérapeutiques), vous devrez tout de même payer le coût de la chambre. Si vous ne possédez pas d'assurance privée, **vous devrez alors payer le tarif** établi par le ministère de la Santé et Services sociaux (MSSS) pour les chambres. Un dépôt sera alors exigé.

6. PRÉVENTION DES INFECTIONS

Un séjour en milieu hospitalier comporte des risques de transmission d'infections. La prévention des infections est la responsabilité de tous, il est donc essentiel que vous respectiez les consignes en vigueur (ex : port du masque, lavage des mains, etc.). À votre arrivée ou en cours de séjour, il est possible que vous deviez respecter une période d'isolation à votre chambre.

Les mains sont souvent responsables des transmissions. Tous les médecins, le personnel, les bénévoles et les visiteurs doivent se laver les mains avant d'entrer dans votre chambre et avant de vous offrir des soins. **Si le lavage des mains est omis, n'hésitez pas à leur demander poliment de le faire.** Il est aussi de votre responsabilité de vous laver les mains fréquemment. Les produits utilisés pour détruire les microbes sur les mains sont :

- l'eau et le savon;
- les solutions hydroalcooliques.

7. TÉLÉPHONE

L'usage du téléphone est gratuit. Pour faire un interurbain, vous pouvez composer le 1-800-555-1111 et suivre les indications. Si vous éprouvez des difficultés de vision ou d'audition, veuillez en aviser votre infirmière qui fera la demande pour obtenir un téléphone adapté.

8. TÉLÉPHONISTE

La téléphoniste est présente du **lundi au vendredi de 8h30 à 15h**. Vous pouvez la rejoindre en composant le « 0 ».

Pour rejoindre le poste infirmier du :

- **2^e étage**, composez le 84122
- **3^e étage**, composez le 84133
- **4^e étage**, composez le 84144

9. HEURES DE VISITES

Les visiteurs sont les bienvenus de 9h à 21h.

10. STATIONNEMENT

Il est essentiel que tous les visiteurs et les usagers qui utilisent le stationnement de l'Hôpital s'inscrivent à l'un des guichets de stationnement **dès leur arrivée**, même si la durée prévue est incluse dans la période de gratuité. Les guichets sont situés à l'extérieur, dans le stationnement des visiteurs et à l'intérieur, près de l'entrée principale. Les tarifs sont sous réserve de modification et sont affichés sur le guichet.

11. SERVICES DE BÉNÉVOLAT

Nos bénévoles jouent un rôle essentiel dans l'hôpital. Ils sont disponibles pour rendre une variété de services supplémentaires aux usagers tels que :

- Une assistance à la cafétéria
- Une assistance aux activités du service des loisirs
- Des visites amicales.

Pour rejoindre le service de bénévolat, **composez le poste 84104.**

12. SERVICES DES LOISIRS

Le service des loisirs offre des activités aux usagers. Pour plus d'informations, **composez le poste 84308.**

13. SERVICES DE SOINS SPIRITUELS

Des services de soins spirituels sont disponibles pour les usagers et leurs familles. Un lieu de recueillement est situé au rez-de-chaussée. Un intervenant en soins spirituels se déplace à l'HJR et offre un accompagnement dans le respect des convictions religieuses ou spirituelles de chacun, selon les besoins exprimés. Cet intervenant peut également offrir la communion. Un Rabbin peut aussi être disponible sur demande. Si vous désirez bénéficier de l'un de ces services, n'hésitez pas à en faire la demande auprès du personnel de soins infirmiers.

14. VÊTEMENTS ET ARTICLES DE TOILETTE

Durant votre séjour, nous vous demandons d'apporter des vêtements propres et confortables ainsi que des souliers et pantoufles à semelles antidérapantes. De plus, vous devez apporter vos articles de toilette de base (savon, shampoing, dentifrice, etc.). Si vous faites des thérapies à la piscine, vous devrez apporter un maillot de bain et des souliers antidérapants sont fortement recommandés.

15. LESSIVE

L'Hôpital n'offre pas de service de buanderie. Il est de la responsabilité de vos proches de faire votre lessive régulièrement.

16. EFFETS PERSONNELS

Les effets personnels apportés à l'Hôpital sont sous votre responsabilité. L'Hôpital n'est pas responsable des effets personnels perdus ou volés. Nous vous recommandons fortement de **ne pas apporter** de bijoux, argent ou autres objets de valeur.

17. TÉLÉVISION ET APPAREILS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

À l'exception des rasoirs électriques, seuls les appareils à piles sont autorisés. La location d'un système de télévision est possible, vous n'avez qu'à suivre les instructions sur l'écran de votre appareil. Pour toute problématique concernant la télévision, vous devez communiquer avec le fournisseur.

De plus, vous devez porter des écouteurs lorsque vous écoutez la télévision ou la radio. Dans le respect des autres usagers dans votre chambre, veuillez éteindre la télévision à 23h. Vous trouverez aussi des téléviseurs aux solariums situés sur chacun des étages. Des ordinateurs avec accès à Internet sont disponibles sur les unités de soins. Un réseau sans fil (WI-FI) gratuit est disponible à la cafétéria, au rez-de-chaussée.

18. CAFÉTÉRIA

La cafétéria est située au rez-de-chaussée. Les **repas** du midi sont servis du **lundi au vendredi de 11h30 à 13h**. Des machines distributrices sont également à votre disposition près de la cafétéria.

19. RÈGLES DIÉTÉTIQUES JUIVES

L'Hôpital juif respecte les règles diététiques juives. Selon ces règles, la viande et les produits laitiers ne sont pas servis au même repas. La vaisselle et les ustensiles utilisés pour la préparation de ces repas sont donc différents. L'Hôpital permet la consommation de nourriture non cachère dans les chambres des usagers, les salles familiales et dans la section non cachère de la cafétéria. Veuillez s'il vous plaît noter :

- La vaisselle et les ustensiles sont exclusivement réservés à la nourriture de l'Hôpital. Veuillez ne pas les retirer des plateaux servis aux étages.
- Un réfrigérateur et un four à micro-ondes sont à votre disposition sur les unités de soins. La vaisselle et les ustensiles ne sont pas fournis.
- Ne pas sortir les ustensiles, la vaisselle ou les plateaux de la section cachère de la cafétéria.

20. TRANSPORT

Au cours de votre séjour, si vous désirez quitter l'Hôpital pour des raisons non reliées à votre hospitalisation, **vous devrez débours**er les frais de transport directement au chauffeur. Lorsque vous aurez congé de l'Hôpital, vous devrez organiser votre transport pour votre retour à domicile ou votre transfert dans un milieu de vie privé, s'il y a lieu.

21. RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

Si notre équipe juge que vous devez subir des examens à l'extérieur de notre Hôpital, nous ferons les démarches nécessaires pour votre transport. Veuillez vous assurer qu'un proche vous accompagne, si requis.

22. ANIMAUX DE COMPAGNIE

Vos animaux de compagnie peuvent vous rendre visite, à l'extérieur, sur le terrain de l'Hôpital. Par contre, **certain**s critères doivent être respectés :

- Votre animal de compagnie doit être tenu en laisse ou être dans une cage
- Vous devez assumer le contrôle de votre animal en tout temps lors de sa visite
- Vous devez respecter les règles municipales (ex : ramasser les besoins de votre animal, etc.)

23. TABAC, DROGUES ET ALCOOL

L'usage du tabac et de la cigarette électronique à l'intérieur de l'hôpital est strictement interdit. Un endroit désigné est offert pour les fumeurs à l'avant de l'Hôpital. Conformément à la Loi sur le tabac, le fumeur doit respecter une distance minimale de 9 mètres d'une porte d'accès. Si les règlements concernant l'usage du tabac ne sont pas respectés, vous pourriez recevoir une amende d'un inspecteur du ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS).

Toute consommation, possession ou vente de drogues ou alcool est interdite.

24. INCENDIE ET SÉCURITÉ

L'Hôpital a prévu un programme de prévention des incendies. Des exercices peuvent avoir lieu. En cas d'incendie ou d'alarme, respectez les consignes données par le personnel de l'Hôpital.

25. SE PRÉPARER AU CONGÉ DE L'HÔPITAL

Le jour de votre départ, il vous est demandé de quitter votre chambre pour 9h afin que nous puissions la préparer pour le prochain usager. N'oubliez pas de rassembler tous vos effets personnels avant de quitter votre chambre. Veuillez remettre l'équipement qui vous a été prêté durant votre séjour (marchette, fauteuil roulant, etc.). Vous êtes responsable d'organiser et d'assurer les frais liés à votre transport pour votre retour à domicile. Avant de quitter, assurez-vous d'avoir en votre possession votre enveloppe de départ (prescription, carte d'assurance maladie, etc.).

26. MÉDICAMENTS

Vous recevrez une prescription pour les médicaments que vous devez prendre suite à votre congé de l'hôpital. Faites-la remplir immédiatement par votre pharmacien. Dès votre congé, vous devez prendre rendez-vous avec votre médecin de famille qui assurera votre suivi médical.

27. POURBOIRES ET CADEAUX

Il est interdit à notre personnel d'accepter des pourboires ou cadeaux.

28. HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

L'Hôpital ne tolère aucune forme de harcèlement ou de violence qui pourrait être commis à l'égard de son personnel. Nous vous demandons de respecter cet engagement et nous

vous assurons que toute forme de harcèlement ou de violence à votre égard ne sera également pas tolérée.

29. SATISFACTION ENVERS LES SOINS DES USAGERS

Il est important de nous faire part de vos commentaires en fonction des soins et services rendus. Nous avons plusieurs stratégies en place pour cette collecte d'informations. Un des moyens de nous communiquer une rétroaction est en utilisant le « Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle » qui vous sera remis quelques jours avant votre congé. Celui-ci est disponible en version papier ou en ligne. Veuillez prendre quelques minutes afin de remplir le questionnaire et par la suite le déposer dans l'une des boîtes prévues à cet effet ou nous l'envoyer par la poste. Si vous désirez faire des commentaires en personne, adressez-vous au chef de votre unité de soins ou de votre programme.

30. COMITÉ DES USAGERS

L'Hôpital a un comité des usagers dont les buts premiers sont le respect des droits des usagers et la promotion de l'amélioration des services. Ce comité veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Voyez ce comité comme un des porte-parole importants des usagers!

Les fonctions principales de ce comité sont de renseigner les usagers de leurs droits et leurs obligations, de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus, de défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, d'accompagner et assister (sur demande) un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Le comité est très important pour l'HJR et il est constamment à la recherche de nouveaux usagers pour y siéger. Si vous êtes intéressés à devenir membre du comité, vous n'avez simplement qu'à poser votre candidature. Vous pouvez le faire en complétant le formulaire ci-dessous et en le déposant en personne au local D-1006, par téléphone ou par courrier électronique.

Comité des usagers de l'Hôpital juif de réadaptation

3205, Place Alton-Goldbloom, Laval (QC), H7V 1R2

Local D-1006

Téléphone : 450-688-9550 poste 84515

comiteusagershjr@outlook.com

FORMULAIRE DE DEMANDE DE NOMINATION AU COMITÉ DES USAGERS
NOM:
ADRESSE:
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE:
COURRIEL:

31. PROCESSUS DE PLAINTES

Au cours de votre hospitalisation, si vous ressentez le besoin de faire valoir certains points ou de faire une plainte concernant les services que vous recevez, nous vous invitons à procéder de la façon suivante:

1. Communiquez avec l'un de vos intervenants (infirmière, thérapeute, spécialiste en activité clinique) qui pourra adresser votre insatisfaction ou impliquer les gestionnaires concernés.
2. Si vous demeurez insatisfait, adressez-vous au chef de votre unité de soins ou au chef de votre programme. Votre plainte recevra toute l'attention nécessaire et sera traitée en toute confidentialité.
3. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse fournie, vous pouvez adresser votre plainte au :

Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

800, boul. Chomedey – Tour A, bureau 301

Laval (QC) H7V 3Y4

Téléphone : 450 668-1010, poste 23628

Courriel : plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca

Site internet : www.lavalensante.com

32. RECHERCHE

Affilié à l'Université McGill et ayant son propre Centre de recherche, l'HJR s'est donné pour objectif de prendre part à la recherche, à l'enseignement et à l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en milieu clinique. En conséquence, il est possible que, durant votre séjour, vous soyez approchés par l'équipe de recherche qui sollicitera votre participation à un ou des projets de recherche précis. Soyez assurés que vous êtes entièrement libre de participer aux projets de recherche qui pourraient vous être proposés. Toutefois, nous vous encourageons à considérer sérieusement cette occasion de contribuer à l'avancement des connaissances dans le domaine de la réadaptation, et

qu'à ce niveau, chaque participation est grandement appréciée. Notez également que tous nos projets de recherche respectent les principes d'éthique énoncés dans la convention d'Helsinki.

33. FONDATION

Créée en 1978, la Fondation de l'Hôpital juif de réadaptation a en partie pour mission de soutenir l'Hôpital pour lui permettre de continuer à offrir les meilleurs soins à ses patients. Au cours des dernières années, la Fondation a participé à plusieurs projet et levées de fonds, tels que :

- Support du Centre de recherche Feil/Oberfeld de l'HJR;
- Achat de la bâtisse du SAT ainsi que sa rénovation complète;
- Différents projets de rénovation dans l'Hôpital;
- Achat de certains équipements médicaux;
- Support à des cliniciens désirant mener à terme un projet de recherche ou un projet d'amélioration continue relié à un programme/service.

Si vous désirez nous aider à soutenir l'Hôpital, ou si vous désirez vous impliquer dans l'organisation d'une de nos activités, n'hésitez pas à nous appeler au poste 84328 ou à nous visiter à tout moment. Les bureaux de la Fondation sont situés dans le secteur administratif, à gauche de l'entrée Kolber.

34. POSTES TÉLÉPHONIQUES IMPORTANTS

- Admissions/Questions financières: 84513
- Ligne téléphonique extérieure: 9
- Téléphoniste: 0
- Poste infirmier, 2e étage: 84122
- Poste infirmier, 3e étage: 84133
- Poste infirmier, 4e étage: 84144
- Service de bénévolat: 84104

- Service de récréologie: 84308
- Fondation: 84328
- Commissaire aux plaintes: 450 668-1010 poste 23628

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval**

Québec 