



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



Guide d'accueil pour les usagers en soins ambulatoires

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

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.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, 2022

Table des matières

Table des matières.....	2
1. BIENVENUE À L'HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION!.....	3
2. LA SÉCURITÉ NOUS CONCERNE TOUS.....	3
3. INSCRIPTION.....	4
4. PRÉVENTION DES INFECTIONS.....	4
5. TÉLÉPHONISTE.....	4
6. STATIONNEMENT.....	4
7. VÊTEMENTS ET SOULIERS.....	5
8. EFFETS PERSONNELS.....	5
9. WI-FI.....	5
10. CAFÉTÉRIA.....	5
11. RÈGLES DIÉTÉTIQUES JUIVES.....	5
12. TABAC, DROGUES ET ALCOOL.....	6
13. INCENDIE ET SÉCURITÉ.....	6
14. POURBOIRES ET CADEAUX.....	6
15. HARCÈLEMENT ET VIOLENCE.....	6
16. SATISFACTION ENVERS LES SOINS DES USAGERS.....	6
17. COMITÉ DES USAGERS.....	7
18. PROCESSUS DE PLAINTES.....	8
19. RECHERCHE.....	9
20. FONDATION.....	9
21. POSTES TÉLÉPHONIQUES FRÉQUEMMENT UTILISÉS.....	10
Notes.....	11

1. 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 et 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.

2. 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 à poser des questions. 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 qui pourraient causer des accidents ou blessures, n'hésitez pas à nous en faire part. Merci de nous aider à favoriser un environnement sécuritaire!

3. INSCRIPTION

Le bureau d'admission est situé au rez-de-chaussée (B-1655). Le personnel vous fera signer les formulaires d'admission et vérifiera certaines informations pour votre inscription.

4. PRÉVENTION DES INFECTIONS

Les mains sont souvent responsables des transmissions. Tout le personnel doit se laver les mains 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 hydro-alcooliques.

5. TÉLÉPHONISTE

La téléphoniste est présente du **lundi au vendredi de 8 h 30 à 15 h**. vous pouvez la rejoindre en composant le « 0 ».

6. 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.

7. VÊTEMENTS ET SOULIERS

Lors de votre visite, nous vous demandons de porter des vêtements confortables ainsi que des souliers à semelles antidérapantes. Si vous faites des thérapies à la piscine, vous devrez apporter un maillot de bain et des souliers antidérapants sont fortement recommandés. Également, il ne faut pas oublier d'apporter un cadenas pour le casier au vestiaire.

8. 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.

9. WI-FI

Un réseau sans fil (WI-FI) gratuit est disponible à la cafétéria, au rez-de-chaussée.

10. CAFÉTÉRIA

La cafétéria est située au rez-de-chaussée. Les **repas** du midi sont servis du **lundi au vendredi de 11 h 30 à 13 h**. Des machines distributrices sont également à votre disposition près de la cafétéria.

11. 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 la section non cachère de la cafétéria. Ne pas sortir les ustensiles, la vaisselle ou les plateaux de la section cachère.

12. 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 Services sociaux (MSSS).

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

13. 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.

14. POURBOIRES ET CADEAUX

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

15. 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.

16. 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 la fin de votre traitement. 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 coordonnateur de votre programme.

17. 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 important 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:

18. PROCESSUS DE PLAINTES

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 (thérapeute ou 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 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

19. 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 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.

20. 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 projets et collectes 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.

21. POSTES TÉLÉPHONIQUES FRÉQUEMMENT UTILISÉS

Numéro principale de l'Hôpital juif de réadaptation : **450 688-9550**

- Téléphoniste : 0
- Programme AVC-Neuro-SINT : 84320
- Programme Santé physique - orthopédie: poste 84546
- Programme Santé physique - pulmonaire: poste 84357
- Programme Trauma et Spécialisés, PEDIP, douleur chronique, vestibulaire: 84518
- Programme Trauma et Spécialisés, blessure orthopédique grave, traumatisme crânien et blessure médullaire: 84145
- Programme Pédiatrie : poste 84129
- Service des aides techniques (SAT) : 450 688-5728
- Fondation: 84328
- Commissaire aux plaintes: 450 668-1010 # 23628

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

Québec 