



Guide de l'utilisateur



Un centre hospitalier unique



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À



UNIVERSITÉ
LAVAL

Ce *Guide de l'usager* vous appartient. Veuillez le conserver.

Table des matières

Introduction	3
Horaire des visites.....	4
Renseignements aux chambres.....	5
Pour prendre un rendez-vous.....	5
Annulation.....	6
Archives médicales	6
Prévention et contrôle des infections.....	6
Repas.....	7
Objets de grande valeur.....	7
Vêtements et articles d'hygiène personnelle.....	8
Location d'un téléviseur	8
Usage du tabac.....	8
Stationnement.....	9
Téléphonie.....	9
Code d'éthique	10
Comité des usagers.....	10
Association des bénévoles	11
Service de pastorale.....	11
Sécurité et incendie.....	12
Procédure d'examen des plaintes.....	12
Le départ.....	13
Autres services disponibles.....	13
Pavillon de prévention des maladies cardiaques (PPMC).....	13
Renseignements personnels.....	14
Don d'organes et de tissus	14
Fondation de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec	15



Introduction

Agir ensemble pour des soins et services de qualité !

Toute l'équipe de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (Hôpital Laval) vous souhaite la bienvenue. Afin de vous aider à mieux nous connaître, nous avons conçu ce guide qui vous présente le fonctionnement de notre établissement et les ressources qui y sont disponibles. De plus, une vidéo d'accueil est à votre disposition en complément d'information.

Tout au long de votre séjour, vous pourrez compter sur notre dévouement afin que des soins et des services de qualité vous soient prodigués. Si des informations complémentaires s'avèrent nécessaires, n'hésitez pas à vous adresser à notre personnel qui verra à répondre à vos questions ou vous guidera vers la bonne personne.

Nous vous invitons à nous transmettre vos suggestions et commentaires afin que nous puissions améliorer la qualité des soins.

La direction



Horaire des visites

Visites sur les unités de soins réguliers :

- De 12 h à 21 h
- Deux personnes à la fois

Visites sur les unités de soins progressifs :

- De 12 h à 21 h
- Une personne à la fois

Visites sur les unités de soins intensifs, l'unité coronarienne et l'urgence :

- Cinq minutes aux heures, à la demie de l'heure
- Une personne à la fois
- Aucune visite de 7 h à 9 h, de 15 h 15 à 16 h 15 et de 23 h 15 à 0 h 15

Nous demandons aux visiteurs de :

- Respecter les périodes de repos des usagers
- Demeurer discrets
- Suivre les consignes d'isolement lorsque indiquées

Le conjoint ou une personne significative peut se présenter en tout temps après entente avec l'équipe de soins. **Les enfants de 12 ans et moins** ne sont pas admis auprès des usagers, à moins d'une autorisation par l'équipe de soins lors de situations spéciales.

Renseignements aux chambres

Située à l'entrée de l'établissement, la personne assignée au poste d'accueil reçoit, informe et dirige les visiteurs et les usagers. Pour rejoindre ce service, composez le 418 656-4797. Si vous désirez conserver l'anonymat pendant votre séjour à l'hôpital, vous devez en aviser le Service de l'admission qui verra à prendre les mesures nécessaires afin de respecter votre demande.

Pour prendre un rendez-vous

- Ayez en main votre carte de l'hôpital et votre carte d'assurance maladie, un calendrier, un crayon et un papier
- Composez le 418 656-4827, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h
- Pour l'imagerie médicale (radiologie, médecine nucléaire, résonance magnétique), prenez rendez-vous au 418 656-4512



Nous vous demanderons de fournir les informations contenues sur le formulaire remis par le médecin ou le personnel infirmier. La préparation requise pour votre examen ou votre visite vous sera expliquée. Selon les disponibilités des cliniques, il est possible que votre demande soit inscrite sur une liste d'attente. Si tel est le cas, le personnel de la Centrale de rendez-vous communiquera avec vous lorsque les plages horaires deviendront disponibles.

Annulation

Si vous ne pouvez vous présenter à votre rendez-vous, avisez le plus rapidement possible le personnel de la Centrale de rendez-vous au 418 656-4827. En vertu de la *Loi de la Commission d'accès à l'information*, avisez-nous si vous ne souhaitez pas que le personnel de l'hôpital laisse un message à une tierce personne.

Archives médicales

Pour toute information relative à un dossier médical, adressez-vous au Service des archives médicales en composant le 418 656-4897, du lundi au vendredi, entre 9 h et 16 h.



Prévention et contrôle des infections

Nous sollicitons votre collaboration et celle de vos proches pour aider à prévenir et contrôler les infections. Le moyen le plus efficace demeure le lavage des mains. Il est important de le prioriser :

- Avant de manger
- Après être allé aux toilettes
- Lorsque vous entrez et sortez de votre chambre

Si par mégarde votre intervenant omet de le faire, vous pouvez gentiment le lui demander. Des mesures supplémentaires telles que le port de gants, de masque ou de jaquette peuvent être nécessaires pour assurer votre sécurité et celle des autres. Pour toute question ou inquiétude, parlez-en à un de nos intervenants.

Service alimentaire

Le Service de diététique de l'établissement est fier de vous servir des repas savoureux, sans gras trans, adaptés à votre condition médicale. Une technicienne en diététique vous rencontrera dans les premiers jours suivants votre admission, afin d'établir avec vous vos goûts et aversions. Ces données nous permettront de générer un menu personnalisé, qui pourra être modifié au besoin.

De plus, si votre condition médicale nécessite les services d'une nutritionniste, il nous fera plaisir de vous rencontrer ou de vous référer dans le besoin. Vous n'avez qu'à mentionner votre intérêt au médecin ou à l'infirmière.

Les heures d'ouverture de la cafétéria sont de 6 h 45 à 19 h 45, tous les jours de la semaine.

Objets de grande valeur

- Nous vous conseillons fortement de laisser à votre domicile vos bijoux, objets de grande valeur et sommes importantes d'argent ou de les confier à un membre de votre famille pour la durée de votre séjour. Si ce n'est pas possible, informez-en le personnel infirmier afin de placer ces objets dans un coffre de sécurité.
- L'établissement n'assume aucune responsabilité en cas de vol, de perte ou de dommages pouvant survenir aux objets que vous garderiez dans votre chambre d'hôpital.

Vêtements et articles d'hygiène personnelle

- Lors de votre séjour à l'hôpital, vous devez regrouper les objets suivants dans un même bagage bien identifié à votre nom : robe de chambre, pantoufles à semelles rigides, sous-vêtements, brosse à dents et dentifrice, savon, shampoing, déodorant, peigne ou brosse à cheveux, lunettes et étui (identifié à votre nom), prothèses auditives et étui (identifié à votre nom).
- Portez une attention particulière à déposer vos prothèses dentaires dans le contenant remis par le personnel de même que vos lunettes et prothèses auditives dans leurs étuis. Déposez ces articles dans votre table de chevet.
- Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous de récupérer tous vos effets personnels et vos médicaments. En cas d'oubli, vous pouvez vous adresser au Service de sécurité les jours suivant votre départ.

Location d'un téléviseur

Le représentant de la compagnie de location passe tous les jours de la semaine. Il vous rencontrera pour vous informer des coûts et du fonctionnement de l'appareil.

Usage du tabac

L'usage du tabac à l'intérieur de l'hôpital est interdit aux visiteurs, employés et usagers. Si vous êtes fumeur, un intervenant ou une intervenante en cessation tabagique vous rencontrera pour vous proposer de l'aide et des moyens pour arrêter de fumer. Pour des renseignements supplémentaires, vous pouvez en parler avec votre infirmière.

Stationnement

L'Institut offre à sa clientèle un certain nombre de places de stationnement pour les visiteurs et les usagers hospitalisés. Des laissez-passer valides pour une journée, trois jours, sept jours et un mois sont disponibles sur demande auprès du caissier de la guérite du stationnement des visiteurs. Ces laissez-passer permettent des économies sur le tarif de base. Par ailleurs, 14 espaces de stationnement sont réservés pour les détenteurs de vignettes pour handicapés. Cinq de ces places sont situées à l'intérieur du stationnement des visiteurs, face à l'entrée du Service de l'urgence, cinq autres places sont situées à l'intérieur de la cour du Service de l'urgence et sont strictement réservées à cette clientèle, et quatre places sont disponibles dans le stationnement intérieur.



Téléphonie

Pour effectuer un appel externe : composez le 9, suivi du numéro à joindre. Exemple : 9, indicatif régional, 123-4567.

Appels interurbains : vous pouvez effectuer des appels à frais virés ou en utilisant votre carte d'appel. Faites le 0 pour joindre les téléphonistes.

Téléphone cellulaire et appareil sans fil : il est strictement interdit d'utiliser un téléphone cellulaire et tout autre appareil sans fil (*BlackBerry, iPhone, etc.*) à l'intérieur des murs de l'hôpital. Ces appareils doivent être fermés en tout temps. Même sans l'utiliser, un appareil ouvert émet des ondes qui pourraient causer des interférences sur les équipements médicaux et provoquer des anomalies.

Code d'éthique

Vous pouvez consulter le code d'éthique de l'établissement qui indique les droits des usagers. On y retrouve les pratiques et conduites attendues de l'ensemble des intervenants. Par ce code d'éthique, l'établissement veut promouvoir les droits et les devoirs de l'utilisateur dans le cadre des soins et services qui lui sont prodigués. Il veut aussi témoigner de l'engagement des intervenants à l'endroit des usagers.

Comité des usagers

En tant qu'établissement public, l'hôpital a mis sur pied un comité des usagers, lequel a pour mandat de représenter les intérêts des usagers. Le comité des usagers exerce les fonctions suivantes :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de l'utilisateur, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Vous pouvez rejoindre le bureau du comité des usagers en composant le 418 656-4804 et par courriel à l'adresse suivante : comite.usagers.hl@ssss.gouv.qc.ca



Association des bénévoles

Cette association a pour mission de contribuer au mieux-être des personnes hospitalisées. Elle offre :

- Service de café et jus dans les salles d'attente;
- Accompagnement lors de rendez-vous dans d'autres centres hospitaliers;
- Visites d'amitié et de soutien sur les unités de soins;
- Dépanneur situé au 1^{er} étage, au carrefour, qui offre revues, journaux et menus articles. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 16 h (fermeture à 15 h l'été). Pour joindre le dépanneur, composez le 418 656-4529;
- Un dépanneur ambulancier se rend aussi sur les unités de soins, en avant-midi.

Certains autres services peuvent être offerts. Informez-vous au bureau de l'Association en composant le 418 656-4608.

Service de pastorale

L'équipe d'animatrices et d'animateurs de pastorale, laïcs et prêtres, offre tous les jours de la semaine, 24 heures par jour, un soutien et un accompagnement dans votre démarche spirituelle. Le personnel du Service de pastorale effectue des visites régulières sur les unités de soins. Toutefois, si vous n'avez pas été rencontré, n'hésitez pas à faire une demande auprès du personnel infirmier. Pour de plus amples renseignements, un dépliant contenant les principales informations est disponible dans chaque unité de soins. Demandez et vous recevrez : nous sommes là pour vous !

Sécurité et incendie

Si une alarme incendie survient, les cloches se feront entendre dans les corridors communs. Demeurez calme dans votre chambre et attendez les consignes émises par le personnel soignant. Pour votre sécurité, il est interdit d'utiliser des appareils électriques en provenance de votre domicile. Tous les appareils électriques doivent être conformes aux normes électriques en usage dans le milieu hospitalier.

Procédure d'examen des plaintes

Si vous êtes insatisfait des soins et services reçus ou si vous avez le sentiment que vos droits ne sont pas respectés, nous vous suggérons d'en discuter avec le gestionnaire. À la suite de cette démarche, si vous considérez que le résultat obtenu n'est pas satisfaisant, vous pouvez déposer une plainte verbale ou écrite auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie
de Québec (Hôpital Laval)

2725 chemin Sainte-Foy, bureau Y 8145

Québec (Québec) G1V 4G5

Téléphone : 418 656-4945

Télécopieur : 418 656-4829

Courriel :

hopitalaval.qualite.service@ssss.gouv.qc.ca

Pour des informations supplémentaires, veuillez consulter le guide sommaire de *Procédure d'examen des plaintes des usagers* disponible auprès du personnel, sur l'intranet et sur le site Internet.



Le départ

Si vous prévoyez des difficultés pour le retour à domicile, prévenez le personnel infirmier dès que possible. Le personnel veillera à bien planifier votre congé.

- Le jour de votre départ, il est important de quitter la chambre avant onze heures. Si vous avez de la difficulté à vous déplacer ou si vous êtes en fauteuil roulant, nous vous suggérons d'utiliser la porte d'entrée située au Service de l'urgence.
- Le transport pour votre retour à domicile est sous votre responsabilité ou celle de votre famille, sauf exception.

Autres services disponibles

L'Institut offre un nombre considérable de programmes d'enseignement et de suivis cliniques pour les personnes aux prises avec une maladie chronique, dont voici quelques exemples : asthme, défibrillateur, diabète, hypertension artérielle pulmonaire, insuffisance cardiaque, MPOC, etc. Des programmes existent également pour le suivi auprès de clientèles ayant subi une chirurgie importante comme une chirurgie cardiaque, thoracique, ou de l'obésité. Pour informations supplémentaires, discutez-en avec le personnel infirmier.

Pavillon de prévention des maladies cardiaques (PPMC)

À l'hôpital, des programmes de prévention et de réadaptation sont disponibles afin de vous aider à contrôler vos facteurs de risque et à améliorer votre qualité de vie :

- Accès au programme d'enseignement *La vie à cœur*
- Ateliers en gestion du stress et relaxation
- Programmes de conditionnement physique

- Cours de cuisine santé
- Formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR) et secourisme
- Programme de réadaptation cardiaque
- Programme de réadaptation respiratoire
- Programme de soutien à la perte de poids (AMIGO)
- Programme *Traité santé* (service de réadaptation aux personnes atteintes de maladies cardiovasculaires ou de diabète, disponible dans la région de Québec, Portneuf et Charlevoix)

Pour plus d'informations : 418 656-4594

Renseignements personnels

Un établissement peut utiliser le nom, prénom et adresse d'un usager afin de le solliciter à verser un don pour l'une des fondations ou à des fins de sondage dans le but de connaître les attentes et le degré de satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts. Toutefois, en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, tout usager a le droit de refuser que son nom, prénom et adresse soient utilisés à des fins de sondage ou de sollicitation de dons. Si vous désirez vous prévaloir de cette disposition de la loi, veuillez en informer le Service de l'admission au 418 656-4895.

Don d'organes et de tissus

Donner ses organes et ses tissus à son décès est un geste généreux qui offre la possibilité de sauver la vie de plusieurs personnes et d'en aider d'autres à recouvrer la santé. Il est très important de faire connaître vos intentions à vos proches. La signature d'un consentement ou celle apposée au dos de votre carte d'assurance maladie témoigne de votre choix. Un don d'organes est un don de vie.

Fondation de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec

Les deux fondations de l'Institut, soit la Fondation Hôpital Laval et l'Institut de cardiologie de Québec, ont uni leurs forces afin de créer un organisme de collecte de fonds plus fort : la **Fondation de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec**.

L'organisme recueille et administre les fonds afin de mieux arrimer les moyens avec les besoins dans les domaines des soins, de l'enseignement, de la recherche et de l'évaluation des technologies.

Merci de contribuer et de nous permettre d'en faire encore davantage avec chaque dollar reçu.

OUI ! JE VEUX DONNER

Ma contribution de : _____ \$

Prénom : _____ Nom : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Chèque (Libellé à l'ordre de : Fondation IUCPQ)

Carte de crédit : Visa Master Card

Numéro de la carte de crédit : _____

Date d'expiration : _____

J'autorise la Fondation à débiter ma carte de crédit au montant de ma contribution.

Signature : _____

Un reçu sera émis pour tout don de 20 \$ et plus.

Faites parvenir votre don à la Fondation **par courrier** au : 2725, chemin Sainte-Foy, Québec (Québec) G1V 4G5, **par télécopieur** au 418 656-4678 ou **en ligne** au www.Fondation-IUCPQ.org

La mission de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (Hôpital Laval)

La santé des personnes atteintes de maladies cardiopulmonaires et de maladies reliées à l'obésité

Affilié à l'Université Laval, l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (Hôpital Laval), se distingue par :

- Ses programmes de soins et de services spécialisés et ultraspécialisés pour le traitement des maladies cardiopulmonaires et des maladies reliées à l'obésité pour une population locale, régionale et suprarégionale
- Ses programmes de soins et de services complémentaires en gériatrie, en soins palliatifs, en médecine interne ainsi que dans plusieurs autres spécialités
- Son urgence ainsi que ses soins et ses services généraux et spécialisés pour la population locale
- Son expertise en prévention et en réadaptation des maladies cardiopulmonaires
- Son centre de recherche regroupant des axes de recherche alignés avec sa mission clinique ultraspécialisée
- Son implication en enseignement
- Sa contribution en évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé

Annuellement, 16 000* personnes y sont hospitalisées et 83 000 visites sont réalisées en mode ambulatoire. Le bassin de desserte s'élève à plus de 2 000 000 d'habitants, soit environ 30% de la population du Québec. L'établissement compte sur la collaboration de près de 3000 employés, médecins, professionnels, chercheurs, gestionnaires et bénévoles pour offrir des soins et services de qualité aux clientèles hospitalisées et ambulatoires.

* Données 2007-2008

Ce guide a été approuvé par le comité d'enseignement aux usagers.

Direction générale

Communications et relations publiques

Deuxième édition, février 2009

La première édition est parue en octobre 2007



IUCPQ.QC.CA



100%

Imprimé sur du Rolland Enviro100, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, Procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.