

Guide d'accueil

des usagers hospitalisés et de leurs proches



Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Centre hospitalier De Lanaudière | Hôpital Pierre-Le Gardeur

Table des matières

Bienvenue	4
Votre épisode de soins	
Chez soi avant tout	5
Votre séjour	
Ce qu'il faut apporter	6
Ce qu'il faut nous communiquer	7
Service d'interprétariat ou de traduction	8
Chambres	8
Visites	9
Transport	9
Votre rétablissement	
Préservez vos forces	10
Aidez-nous à assurer votre sécurité	11
Votre opinion est importante pour nous	12
Services et ressources à votre disposition	
Téléviseurs	13
Téléphones	13
Internet (Wi-Fi)	14
Services alimentaires	14
Stationnement	15
Stationnement (suite)	16
Guichet automatique	16
Boutique-cadeau	16
Service des soins spirituels	17
Bénévoles	17
Service des archives	18
Planification de votre fin d'épisode de soins	
Départ avant 10 h	19
Plan de transition	20
Votre expérience en tant qu'utilisateur	
Comité des usagers	22
Devenir un usager ressource	23
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	23
Sondage de satisfaction	23
Vos fondations	
Fondations	24

Bienvenue

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière souhaite vous offrir la meilleure expérience de soins possible de votre arrivée à l'hôpital jusqu'à votre retour à domicile. Votre rétablissement et le maintien de votre autonomie sont au cœur de nos préoccupations.

Pour nous, la meilleure expérience de soins s'appuie sur une collaboration entre vous, vos proches et nos intervenants. Tout au long de votre séjour, vous pourrez compter en tout temps sur l'engagement des membres du personnel. Ceux-ci souhaitent **faire équipe avec vous et vos proches** afin de vous donner des soins et des services sécuritaires et de qualité.

Ainsi, l'utilisateur et ses proches sont partenaires d'une équipe interdisciplinaire de professionnels. Pendant votre séjour, il se peut que vous soyez suivi par plusieurs intervenants et il est possible que des stagiaires les accompagnent. Soyez assuré que chacun d'eux veille à la continuité des soins de santé que vous recevez et que cela se fait en toute confidentialité.

Notre vision s'inspire des valeurs de respect et de bienveillance, de rigueur et d'imputabilité, de collaboration et de solidarité, ainsi que de transparence et d'équité.

Vous trouverez dans ce guide d'accueil plusieurs renseignements utiles pendant votre hospitalisation. Ce guide vous aidera à :

- Devenir un partenaire actif de vos soins pour rendre votre séjour sécuritaire;
- Planifier votre congé de l'hôpital en collaboration avec nos équipes de soins;
- Connaître davantage les services mis à votre disposition.

Vous avez des questions ou des préoccupations? L'équipe de soins est là pour vous soutenir tout au long de votre hospitalisation.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement!

Centre hospitalier De Lanaudière (CHDL)

1000, boulevard Sainte-Anne
Saint-Charles-Borromée (Québec) J6E 6J2
Téléphone : 450 759-8222

Hôpital Pierre-Le Gardeur (HPLG)

911, montée des Pionniers
Terrebonne (Québec) J6V 2H2
Téléphone : 450 654-7525

www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca

Votre épisode de soins

Chez soi avant tout

Vous êtes hospitalisé et cela représente une grande préoccupation pour vous et vos proches. Vous n'êtes pas seul et nous sommes là pour vous écouter et vous accompagner à travers cet épisode de soins. Notre objectif est de vous soutenir en identifiant ensemble vos besoins, vos difficultés et en explorant les différents moyens à court et à moyen termes qui seront mis en place lors de votre retour à domicile, le tout en soutien à vos proches, les personnes chères à vos yeux.

Dès votre arrivée à l'hôpital, nous dresserons avec vous un plan de soins à domicile qui contribuera à accélérer votre rétablissement dans votre milieu de vie. En fait, c'est à partir du milieu de vie que nous serons le plus en mesure de vous offrir différentes pistes de solutions qui répondront à vos besoins. Finalement, s'il est démontré que le maintien à domicile est non sécuritaire à court terme, nous identifierons avec vous un milieu répondant mieux à vos besoins, et ce, à partir de votre milieu de vie actuel.

Ensemble, nous travaillerons à maintenir vos capacités et votre autonomie. Nous serons présents pour accompagner et soutenir votre proche dans ses besoins et ses difficultés.

L'organisation des soins et des services sera modulée dans le respect de vos valeurs et de votre identité culturelle.



Votre séjour

Ce qu'il faut apporter

Afin de faciliter votre admission, nous vous invitons à avoir en main les documents suivants :

- Votre carte d'assurance maladie de la RAMQ valide (non expirée);
- Votre carte de l'hôpital valide (non expirée);
- Les documents relatifs à votre assurance personnelle, s'il y a lieu.

De plus, certains vêtements et effets personnels vous seront nécessaires lors de votre séjour à l'hôpital. Pour votre confort et pour votre sécurité, prévoyez apporter :

- Vos produits d'hygiène personnelle et vos articles de toilette : savon, déodorant, brosse à dents et dentifrice, shampoing, serviettes hygiéniques, papiers mouchoirs, etc.;
- Vos lunettes, vos prothèses auditives, vos prothèses dentaires, etc.;
- Quelques vêtements, dont votre pyjama, votre robe de chambre et vos chaussures (ou pantoufles) antidérapantes.

Afin de réduire les risques liés à la perte, au bris ou au vol de vos effets personnels et pour éviter d'encombrer votre chambre, limitez-vous au strict nécessaire. Il est possible de demander au Service de la sécurité de consigner vos objets de valeur dans un coffret de sûreté si l'un de vos proches ne peut pas les rapporter à votre domicile.

De façon générale, le CISSS de Lanaudière n'est pas responsable des objets de valeur perdus ou volés. Par exemple, pendant votre séjour, nous vous suggérons d'éviter de garder vos cartes de crédit et de débit, d'avoir trop d'argent comptant ou encore des bijoux de valeur. Nous vous conseillons aussi de faire preuve de vigilance quant à vos effets personnels (lunettes, prothèses dentaires ou auditives, etc.).



IMPORTANT

Afin d'éviter la perte de votre carte d'assurance maladie, assurez-vous que notre personnel vous la remettra en mains propres **dès le début de votre hospitalisation** et demandez à un proche de la rapporter à votre domicile.

Votre séjour (suite)

Ce qu'il faut communiquer

Nos intervenants souhaitent **faire équipe avec vous et vos proches** tout au long de votre parcours de soins. Pour y parvenir, nous avons besoin de certaines informations importantes afin d'apprendre à mieux vous connaître :

- Portez attention à tout nouveau symptôme pouvant nuire à votre santé ou à celle des autres (ex. : diarrhée, vomissements, symptômes grippaux, etc.).
- Communiquez vos particularités de santé, telles que les médicaments et les produits naturels que vous prenez et les maladies associées ainsi que vos allergies. Nous souhaitons également connaître vos volontés en matière de santé ou encore, si vous avez des directives médicales anticipées (en cas d'inaptitude). Pour en savoir davantage à ce sujet, consultez le site du ministère de la Santé et des Services sociaux : **Quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/soins-de-fin-de-vie/directives-medicales-anticipees**.
- Faites part également de votre situation à votre domicile, y compris de l'aide que vous recevez de vos proches, du CLSC ou d'autres organismes, et de vos besoins afin de prévoir un retour chez soi sécuritaire. Nous vous invitons, vous et vos proches, à nous communiquer vos préoccupations face à votre éventuel retour à domicile.
- Mentionnez votre vécu, votre expérience et vos connaissances des soins et des services, vos préoccupations et les répercussions de votre état de santé pour vous et pour vos proches.

À propos du don d'organes et de tissus

Quelle que soit la situation, il est toujours utile d'exprimer votre désir à propos du don d'organes et de tissus. Si vous êtes favorable au don de vos organes, il est important de signer l'autocollant au dos de votre carte d'assurance maladie.



signezdon.gouv.qc.ca

Votre séjour (suite)

Service d'interpréariat ou de traduction

Nous avons une banque d'interprètes disponibles pour vous. Pour bénéficier de ce service, manifestez votre besoin au personnel clinique.

Pour la communauté atikamekw, 2 agents de liaison en sécurisation culturelle font équipe avec l'organisation et offrent du soutien et de l'accompagnement aux membres de la communauté autochtone.

N'hésitez pas à faire appel à eux, en cas de besoin.

Centre hospitalier De Lanaudière : 450 759-8222, postes 5280 et 5562.

Chambres

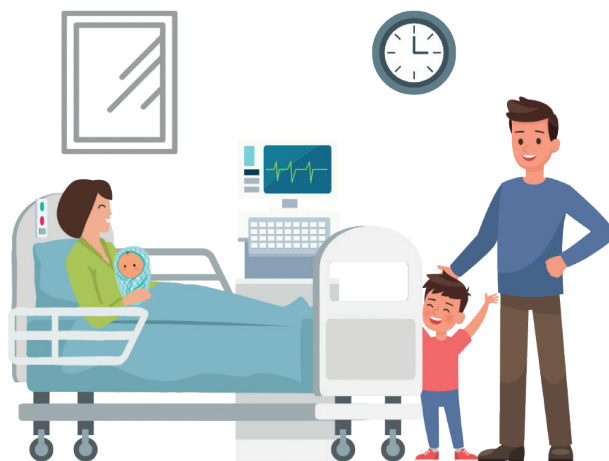
Le nombre de chambres privées et leur disponibilité varient dans nos hôpitaux, selon les unités de soins. Par conséquent, il est difficile d'attribuer ce type de chambres à toutes les personnes qui en font la demande. Durant votre séjour, il se peut que nous devions vous changer de chambre ou d'unité de soins. Le taux d'occupation des hôpitaux, l'évolution de vos soins, votre état de santé et celui des autres usagers peuvent occasionner votre transfert dans la même unité de soins ou encore d'une unité de soins à une autre, et ce, même en cours d'hospitalisation. Soyez toutefois rassuré : nous veillerons à vous prodiguer en tout temps des soins de qualité et sécuritaires.

Lors de votre séjour, certaines situations peuvent entraîner des frais additionnels, dont les modalités de votre assurance personnelle, une carte d'assurance maladie non valide ou encore si vous obtenez votre congé médical, dans la mesure où votre retour à domicile est impossible. Si tel est le cas, un membre de notre personnel vous fournira les informations appropriées.

Votre séjour (suite)

Visites

Vos proches sont les bienvenus pendant votre hospitalisation. Cela est d'ailleurs fortement encouragé afin de favoriser votre rétablissement, à moins de consignes particulières, par exemple lors d'éclotions. Les heures de visite ainsi que le nombre et le type de visiteurs autorisés peuvent varier selon votre état de santé ou les particularités de l'unité de soins. Nous vous invitons à vérifier les informations à ce sujet à l'entrée des unités et auprès de notre personnel. Sachez toutefois qu'il est possible, en tout temps, que nos intervenants modifient les modalités pour vos visiteurs dans le but de préserver votre sécurité.



Transport

Lorsqu'un transport vers un autre établissement de santé est nécessaire pendant votre séjour pour une raison médicale (ex. : un examen ou une consultation avec un professionnel), aucuns frais ne vous seront demandés. De plus, le type de transport (ambulance, transport adapté, taxi, etc.) sera déterminé en fonction de votre état de santé afin d'assurer votre sécurité.

En ce qui concerne votre transport lors du congé de l'hôpital, il est important pour vous d'organiser votre déplacement, idéalement avec un proche. Si vous demandez plutôt un type de transport particulier (ambulance, transport adapté, taxi ou autres), il est possible que des frais additionnels vous soient demandés. Si tel est le cas, un membre de notre personnel vous fournira les informations appropriées.

Votre rétablissement

Préservez vos forces

Nous souhaitons que vous soyez impliqué avec vos proches de façon active dans votre rétablissement. Quel que soit votre âge, vous pouvez faire plusieurs choses pour maintenir vos forces lors de votre séjour à l'hôpital et pour faciliter votre retour à domicile. À moins de contre-indications en raison de votre état de santé, voici 6 conseils faciles à retenir pour maintenir vos capacités pendant votre séjour à l'hôpital :



Prenez vos 3 repas par jour assis au fauteuil.



Bougez et marchez tous les jours avec des chaussures antidérapantes.



À moins d'une contre-indication (restriction liquidienne) de l'équipe traitante, buvez au moins un verre d'eau à chaque repas.



Portez vos lunettes, vos prothèses auditives et dentaires, s'il y a lieu.



Allez à la toilette régulièrement.



Maintenez un horaire de sommeil régulier.

Votre rétablissement (suite)

Aidez-nous à assurer votre sécurité

Vous et vos proches êtes des partenaires importants pour la sécurité de vos soins et votre bien-être. Pour assurer votre sécurité et votre confort pendant votre séjour, nous comptons sur vous pour nous aider à :

→ Vous identifier

- Conservez votre bracelet d'identification ou un autre bracelet pendant la durée de votre séjour à l'hôpital.
- Mentionnez au personnel vos nom, prénom et date de naissance lorsqu'un intervenant vous le demande afin qu'il puisse s'assurer de vous offrir le bon soin ou de faire la bonne intervention.

→ Faire le suivi de votre état de santé et de vos médicaments

- À moins d'avis contraire, ne prenez pas par vous-même (ou ne demandez pas à vos proches) vos propres médicaments ou produits naturels.
- Pour votre sécurité, avisez votre infirmière si vous avez besoin de sortir de l'unité de soins.

→ Éviter une chute

- Dégagez les objets du plancher de votre chambre.
- Gardez votre cloche d'appel à proximité pour pouvoir demander de l'aide au besoin.

→ Prévenir les infections

- Lavez-vous les mains lorsqu'elles sont visiblement sales, après avoir toussé ou éternué, avant de manger et après avoir utilisé la salle de bain.
- Demandez à vos proches de laver leurs mains en entrant et en sortant de votre chambre.
- Demandez au personnel soignant de laver leurs mains en entrant et en sortant de votre chambre et avant de prodiguer votre soin.
- Conseillez à vos proches de reporter leur visite s'ils présentent des symptômes d'une maladie contagieuse (rhume, grippe, gastroentérite ou autres).
- Invitez vos visiteurs à ne pas s'asseoir sur votre lit, mais plutôt sur les chaises disponibles dans votre chambre.

Votre rétablissement (suite)

→ Garder un environnement sain et respectueux

- Puisque les hôpitaux sont désignés comme des milieux sans fumée, il est interdit de fumer ou de vapoter dans tous les locaux ou espaces intérieurs et à l'extérieur, dans un rayon de 9 mètres de toute porte ou fenêtre qui s'ouvre, tout terrain d'un centre de la petite enfance ou d'une garderie ou de toute prise d'air communiquant avec un lieu fermé où il est interdit de fumer. Si vous souhaitez cesser de fumer, nous pouvons vous proposer des moyens pouvant vous aider.
- Vous ne pouvez pas avoir en votre possession de la drogue ou de l'alcool pendant votre hospitalisation. Nous demandons votre collaboration afin de respecter cette consigne.
- Lors de vos échanges, demeurez courtois envers notre personnel, mais aussi auprès des autres usagers, en respectant leur vie privée (ex. : ne pas prendre de photos ou de films sans autorisation, ne pas répéter des propos entendus par accident, etc.).

Votre opinion est importante pour nous

Nous accordons une grande importance à la qualité des services qui vous sont offerts ainsi qu'au respect de vos droits en tant qu'usager. N'hésitez pas à faire part de toute insatisfaction aux membres du personnel ou à leur supérieur immédiat. Ils tenteront de trouver avec vous et vos proches une solution de rechange à un problème soulevé. Dans la plupart des cas, cette simple démarche suffit à régler votre insatisfaction.

Bon à savoir

Nous accordons une grande importance à la prévention et à la promotion de la santé de la population, notamment en favorisant la vaccination ou encore l'allaitement maternel. À ce sujet, informez-vous auprès du personnel de votre unité de soins.



Services et ressources à votre disposition

Téléviseurs

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous aurez accès, moyennant des frais, à un téléviseur à votre chevet installé dans la plupart des chambres des unités de soins. Un accès à Internet est également disponible via le téléviseur lors de l'achat de votre forfait. De plus, une section gratuite offre des capsules de formation éducatives ainsi que d'autres informations utiles pour votre séjour.

Si vous souhaitez vous abonner à ce service, visitez en tout temps le site www.connectemonlit.ca ou contactez le service à la clientèle du fournisseur au **1 866 223-3686**. Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à minuit, et les samedis, dimanches et jours fériés, de 10 h 30 à 21 h.

Téléphones

La disponibilité d'un téléphone, dans votre chambre, peut varier d'une unité de soins à l'autre.

	Centre hospitalier De Lanaudière	Hôpital Pierre-Le Gardeur
Appels vers l'extérieur de l'hôpital	<p>Faites le 7, suivi du numéro de téléphone.</p> <p>Il n'est pas possible d'effectuer des interurbains à partir de votre chambre. La téléphoniste vous aidera. Vous n'avez qu'à composer le 0 et celle-ci vous mettra en communication avec Bell.</p>	<p>Faites le 9, suivi du numéro de téléphone.</p> <p>Il n'est pas possible d'effectuer des interurbains à partir de votre chambre. Vous devez communiquer directement avec Bell en composant le 55 ou le 10000 avant le numéro.</p>
Appels à votre chambre	<p>Les personnes qui souhaitent vous contacter doivent composer le 450 759-8222, poste 0, pour joindre la téléphoniste.</p>	<p>Les personnes qui souhaitent vous contacter doivent composer le 450 654-7525 (option 5) et suivre les instructions (si le numéro de la chambre est connu) ou faire le 0 pour joindre la téléphoniste.</p>

Vous pouvez utiliser votre téléphone cellulaire dans les unités de soins pourvu que la confidentialité, la vie privée ainsi que l'intimité de la clientèle et de notre personnel soient respectées.

Services et ressources à votre disposition (suite)

Internet (Wi-Fi)

Prenez note que le réseau Internet sans fil (Wi-Fi) n'est pas disponible dans les différents espaces et aires communes des hôpitaux.

Services alimentaires

→ Repas

L'alimentation joue un rôle essentiel dans l'amélioration de votre santé. L'équipe des Services alimentaires a conçu un menu varié et nutritif qui répond aux besoins de tous les usagers. Pendant votre hospitalisation, vous pourriez être visité, dans les 48 heures suivant votre admission dans l'unité de soins, par une technicienne en diététique pour créer, au besoin, un menu répondant à votre état de santé et à vos goûts.

Sachez aussi que vos proches doivent eux-mêmes se procurer leurs collations ou leurs repas lorsqu'ils vous rendent visite.

→ Aires de repas

Différentes aires de repas sont accessibles pour vous et vos visiteurs. Les heures d'ouverture sont indiquées à l'entrée de celles-ci. **Sachez que les services par cartes de débit (Interac) et de crédit sont offerts.**

Centre hospitalier De Lanaudière	Hôpital Pierre-Le Gardeur
Cafétéria : soubassement - SB-D-12.	Cafétéria : rez-de-jardin.
Casse-croûte Le temps d'une pause : rez-de-chaussée - RC-A-0A (aucune place assise disponible).	Bistro Chez Pierre : 1 ^{er} étage - bloc A.

Services et ressources à votre disposition (suite)

Stationnement

Nous mettons à votre disposition, et à celle de vos proches, des aires de stationnement. Elles sont accessibles à toute heure du jour et de la nuit.

Pour payer votre billet de stationnement, suivez les instructions suivantes :

→ Centre hospitalier De Lanaudière

Dirigez-vous, avec votre coupon de stationnement, à la borne de paiement située au SB-F. Cette borne est accessible via l'entrée des cliniques externes.

Dès que vous obtenez votre reçu de paiement, vous disposez de 20 minutes pour quitter le stationnement.

Vous devez suivre les instructions inscrites sur la borne de paiement si vous désirez un reçu ou revenir au courant de la journée (24 h).

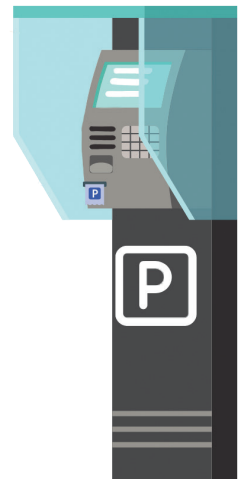
→ Hôpital Pierre-Le Gardeur

Dirigez-vous, avec votre coupon de stationnement, à la borne de paiement située à l'entrée principale à l'intérieur de l'hôpital, ou encore à l'entrée de l'urgence. Une borne de paiement est aussi disponible à l'extérieur de l'entrée principale de l'hôpital.

Dès que vous obtenez votre reçu de paiement, vous disposez de 20 minutes pour quitter le stationnement.

Vous devez suivre les instructions inscrites sur la borne de paiement si vous désirez un reçu ou revenir au courant de la journée (24 h).

Des tarifs de stationnement sont applicables selon la durée d'occupation. Le stationnement est gratuit pour les 2 premières heures.



Services et ressources à votre disposition (suite)

Stationnement (suite)

Si vous avez besoin de services fréquents dans l'un de nos hôpitaux, vous pouvez obtenir un tarif spécial de stationnement (ex. : dialyse, oncologie, cardiologie, etc.). Informez-vous auprès du bureau de la sécurité de l'hôpital.

Centre hospitalier De Lanaudière	Hôpital Pierre-Le Gardeur
Service de sécurité : soubassement, local SB-E-02.	Service de sécurité : 1 ^{er} étage, local B1-010.

Il est à noter que nous ne sommes pas responsables des bris ou des vols qui peuvent survenir dans les aires de stationnement.

Guichet automatique

Un guichet automatique est situé à un endroit stratégique dans chacun des hôpitaux.

Centre hospitalier De Lanaudière	Hôpital Pierre-Le Gardeur
Guichet automatique : soubassement, près du SB-D-25, à côté de la cafétéria.	Guichet automatique : rez-de-jardin, près des ascenseurs (bloc B).

Boutique-cadeau

Une équipe de bénévoles saura vous accueillir avec plaisir à la boutique-cadeau de l'hôpital. Vous y trouverez notamment des cadeaux, des revues et des journaux. Tous les profits amassés sont destinés à assurer le bien-être des usagers. Les heures d'ouverture sont indiquées à l'entrée de la boutique-cadeau.

Centre hospitalier De Lanaudière	Hôpital Pierre-Le Gardeur
Boutique-cadeau : près de l'entrée principale, au local RC-A-48.	Boutique-cadeau : 1 ^{er} étage, dans le hall de l'entrée principale.

Services et ressources à votre disposition (suite)

Service des soins spirituels

Le Service des soins spirituels est disponible pour vous et vos proches afin de vous soutenir et de vous offrir un accompagnement à la vie spirituelle. Si vous souhaitez rencontrer un intervenant spirituel, parlez-en au personnel clinique. Nous mettons également un lieu de recueillement permanent à votre disposition.

Centre hospitalier De Lanaudière	Hôpital Pierre-Le Gardeur
Lieu de recueillement : 5 ^e étage, aile C.	Lieu de recueillement : 4 ^e étage, bloc A.

Bénévoles

Lors de votre séjour à l'hôpital, vous aurez peut-être l'occasion de rencontrer l'une de nos équipes de bénévoles dévoués. Ils peuvent vous rendre plusieurs services, dont des visites d'amitié, des activités de loisirs et un service de cantine mobile (selon les unités de soins) pour agrémenter votre séjour. N'hésitez pas à faire la demande pour obtenir ces services auprès de votre équipe de soins.



Services et ressources à votre disposition (suite)

Service des archives

Vous pouvez obtenir une copie ou un résumé de votre dossier médical pour vous ou votre professionnel de la santé (ex. : votre médecin de famille). Le Service des archives a la responsabilité de le conserver et d'en protéger la confidentialité. Voici comment faire :

- **Pendant l'hospitalisation** : adressez-vous au chef de votre unité de soins ou à son assistant.
- **À la suite de votre hospitalisation** : faites parvenir une demande écrite (en personne, par courriel, par télécopieur ou par la poste) à l'attention du Service des archives de l'hôpital où vous avez été hospitalisé.

Centre hospitalier De Lanaudière	Hôpital Pierre-Le Gardeur
<p>Service des archives : rez-de-chaussée, local RC-A-30.</p> <p>Télécopieur : 450 759-7546</p> <p>Courriel : mondossiernord.cissslان@ssss.gouv.qc.ca</p>	<p>Service des archives : rez-de-jardin, local C0-150.</p> <p>Télécopieur : 450 581-9980</p> <p>Courriel : mondossiersud.cissslان@ssss.gouv.qc.ca</p>
Le service est ouvert en semaine, de 8 h à 16 h.	



Planification de votre fin d'épisode de soins

Départ avant 10 h

De façon générale, le jour de votre congé, le départ s'effectue au plus tard à 10 h le matin. Planifiez votre transport en informant la personne qui vous raccompagnera et prévoyez des vêtements et des chaussures adaptés à la température extérieure. Si le congé est le jour même, nous vous demandons de quitter dans un délai maximum de 2 heures. Cette mesure est essentielle afin de pouvoir offrir la chambre à un autre usager qui nécessite des soins. Soyez toutefois assuré que votre sécurité reste toujours au cœur de nos préoccupations.



Planification de votre fin d'épisode de soins (suite)



Plan de transition

En tant que partenaire actif pour planifier votre congé de l'hôpital, en toute quiétude et de façon sécuritaire, nous vous invitons à répondre aux questions suivantes :

- Reconnaissez-vous les signes qui indiquent que votre état de santé se détériore?
- Savez-vous qui appeler, si cela se produit à votre domicile?
 - Médecin 811
 - Infirmière/intervenant pivot Autre : _____
- Avez-vous le nom et le numéro de téléphone d'une personne importante que vous pourriez joindre en cas de problème?
 - Proche → Nom : _____ Téléphone : _____
 - Cette personne est avisée que vous allez la joindre en cas de problème.
 - Professionnel de la santé → Nom : _____
Téléphone : _____
- Pour faciliter la prise de vos médicaments lors de votre retour à domicile, comprenez-vous bien les raisons pour lesquelles vous les prenez et leurs effets secondaires possibles?

Planification de votre fin d'épisode de soins (suite)

Savez-vous qui vous pourriez appeler, si des effets secondaires surviennent à votre domicile?

Avez-vous vos prescriptions au moment de votre départ pour votre médication? _____

Savez-vous comment vous procurer vos médicaments? _____

Est-ce que votre famille, ou une personne près de vous, sait à quel moment est prévu votre congé de l'hôpital et le fait que vous retournerez à votre lieu de résidence? _____

Est-ce qu'un membre de votre famille ou un proche sera présent pour vous soutenir lors de votre retour à domicile? _____

Avez-vous prévu un moyen de transport pour retourner à votre lieu de résidence? _____

Avez-vous un rendez-vous de suivi avec un professionnel de la santé déjà planifié à la suite de votre congé? _____

Si oui, date du rendez-vous : _____

Bon à savoir

Selon vos besoins, votre état et les services disponibles, vous pourriez obtenir l'aide à domicile d'un intervenant à la suite de votre congé de l'hôpital.

Votre expérience en tant qu'utilisateur

Comité des usagers

Il existe, pour chacun de nos hôpitaux, **un comité des usagers qui a à cœur votre bien-être**. Ces comités, composés de bénévoles, se préoccupent de faire respecter vos droits et de vous renseigner sur vos obligations. Ils sont également en mesure de vous assister et de vous accompagner lorsque vous avez des questionnements ou des insatisfactions. Ceux-ci sont des partenaires importants afin d'améliorer vos conditions de séjour et votre bien-être. Leurs services sont gratuits et confidentiels.

N'hésitez pas à les contacter :

- **Centre hospitalier De Lanaudière** : 450 759-8222, poste 2557.
- **Hôpital Pierre-Le Gardeur** : 450 654-7229, poste 61010.
- **Numéro sans frais** : 1 833 649-5733.



Quels sont vos droits en tant qu'utilisateur?

- Droit à l'information
- Droit à l'hébergement
- Droit aux services
- Droit de recevoir des services en anglais
- Droit de recevoir les soins que requiert votre état
- Droit à la confidentialité de votre dossier d'utilisateur
- Droit d'accès à votre dossier d'utilisateur
- Droit de participer aux décisions
- Droit de porter plainte
- Droit d'être accompagné, assisté et représenté
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de consentir à des soins ou à les refuser

Votre expérience en tant qu'usager (suite)

Devenir un usager ressource

Un usager ressource est un usager ou un proche qui est impliqué à part entière dans la réflexion et la prise de décision de l'établissement concernant les actions à entreprendre pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services offerts. L'usager ressource participe de différentes façons, entre autres, en donnant son avis sur l'organisation des soins et des services et sur la gouvernance. **Vous souhaitez devenir un usager ressource? Parlez-en avec un membre de l'équipe clinique.**

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Vous pouvez porter plainte auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSS de Lanaudière. Ce service est gratuit.

Un commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services dédié aux services destinés à la clientèle autochtone est également disponible.

→ **Téléphone** : 450 759-5333, poste 2133.

→ **Numéro sans frais** : 1 800 229-1152, poste 2133.

→ **Courriel** : plaintes.cissslan@ssss.gouv.qc.ca.

Sondage de satisfaction

Il est possible que vous soyez sollicité pour répondre à un sondage de satisfaction en lien avec votre expérience à l'hôpital. Vous pouvez également remplir le sondage en utilisant le code QR disponible à partir du dépliant qui vous sera remis lors de votre admission. Votre avis est précieux, confidentiel et les résultats du sondage pourront être transmis aux unités de soins concernées dans le but de contribuer à améliorer nos pratiques.



Vos fondations

Fondations

La Fondation pour la Santé du Nord de Lanaudière et la Fondation Santé Sud de Lanaudière ont pour mission de contribuer à améliorer la qualité de vie ainsi que les soins et les services offerts dans les installations du CISSS de Lanaudière. À cette fin, elles procèdent, entre autres, à l'achat de divers équipements. Pour remplir leur mission, ces fondations mettent en place des activités et des campagnes de financement annuelles. Elles ont le désir profond d'avoir un effet de levier sur les projets du CISSS.

Faire un don à l'une des fondations peut être une façon de dire merci pour les soins et les services rendus. Sachez qu'il est possible de faire un don à une unité de soins particulière de l'un ou l'autre des hôpitaux.



Fondation pour la Santé
du Nord de Lanaudière

Centre hospitalier De Lanaudière

Local RC-A-60

Téléphone : 450 759-8222, poste 2721

Site Web : votrefondation.org



FONDATION
SANTÉ
SUD DE LANAUDIÈRE

Hôpital Pierre-Le Gardeur

Local B1-024

Téléphone : 450 654-7525, poste 21115

Site Web : effetpapillon.ca