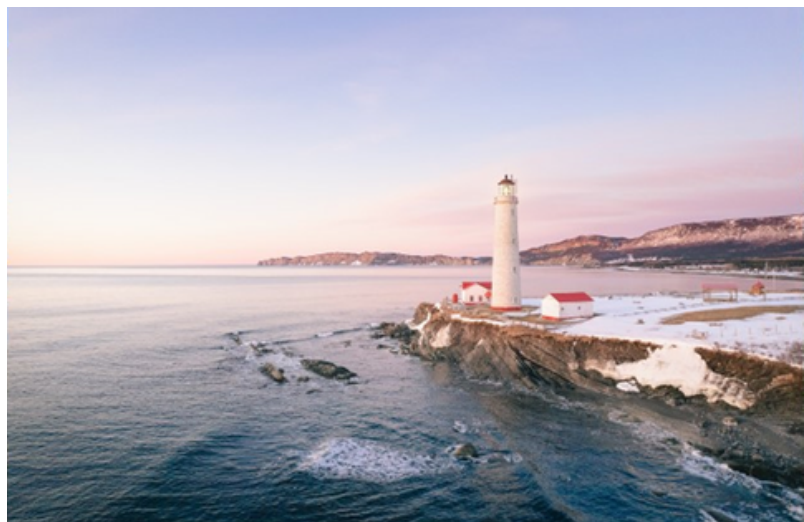


# GUIDE D'ACCUEIL

Pour les personnes hospitalisées et leurs proches

Centre intégré de santé et de services sociaux de la  
Gaspésie





# TABLE DES MATIÈRES

Mot de bienvenue	3
------------------	---

## **SÉCURITÉ ET BIEN ÊTRE**

Consentement	5
Identification	5
Prévention des infections	6
Prévenir la perte d'autonomie	8
Prévenir les chutes	9
Médicaments	9
Allergies	9

## **VOTRE SÉJOUR**

Proche aidant	11
Heures de visites	12
Prendre des nouvelles	12
Effets personnels	12
Changement de chambre	13
Votre responsabilité	13

## **VOTRE DÉPART**

Planification du congé	15
Appréciation des soins et des services	16
Insatisfaction et plaintes	16
Comité des usagers	17

Coordonnées des hôpitaux	18
--------------------------	----



## **MOT DE BIENVENUE**

Toute l'équipe du centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie (CISSS de la Gaspésie) vous souhaite la bienvenue dans l'un des quatre hôpitaux de notre territoire.

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile. Nous ferons en sorte que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles.

Vous trouverez dans ce guide d'accueil de nombreux renseignements utiles pour vous et vos proches durant l'hospitalisation. Entre autres, ce guide vous aidera à:

- Planifier votre séjour à l'hôpital, ainsi que votre congé;
- Comprendre les différentes étapes et règlements de votre séjour;
- Devenir un partenaire actif de votre équipe de soins et participer aux décisions.

Sachez que le personnel soignant, l'équipe médicale et tous les employés ont votre santé et votre sécurité à cœur. N'hésitez pas à leur faire part de vos préoccupations et de vos besoins, comme nous nous engageons à vous offrir la meilleure qualité de soins et de services.

Bon séjour !

# VOTRE SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

Au CISSS de la Gaspésie, la sécurité des usagers fait partie de nos priorités. Comme votre sécurité et votre bien-être sont une responsabilité partagée, veuillez aviser le personnel de toutes situations pouvant comporter un risque potentiel.

Il ne faut pas oublier que vous-même ou votre famille pouvez contribuer à la sécurité de différentes manières.

# CONSENTEMENT AUX SOINS

À votre arrivée, le personnel se doit de vous inviter à signer les formulaires de consentement aux soins. Ce consentement est requis pour les traitements et examens réalisés pendant votre hospitalisation. Selon vos droits en tant qu'usager, le consentement se doit d'être donné librement, sans pression ni contrainte, et être éclairé. C'est-à-dire que vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé et les différentes options possibles avant d'accepter les soins. Vous devez avoir reçu et compris:

- L'information sur votre état de santé;
- Les traitements proposés;
- Les avantages, les risques et les conséquences associés à l'acceptation ou au refus d'un soin ou d'un service.

Il est donc important d'avoir bien compris les renseignements fournis par votre équipe de soins. N'hésitez pas à poser des questions pour vous faire expliquer des éléments que vous ne comprenez pas.

## IDENTIFICATION

### Vous identifier

Un bracelet vous identifiant sera posé à votre poignet. Vérifiez bien les renseignements qu'il porte. Il s'agit d'un des moyens permettant à chaque professionnel de valider votre identité. À noter que le personnel soignant doit vous identifier de deux manières différentes.



Le personnel soignant vous demandera également votre **nom et prénom** ainsi que **votre date de naissance** avant chaque soin. Ceci permet de s'assurer que les soins sont administrés au bon patient.

### Identification personnelle

Chaque intervenant autorisé à travailler au CISSS de la Gaspésie **doit porter sa carte d'identité en permanence** et se présenter lorsqu'il entre dans votre chambre. Vous devez être en mesure de voir la carte et les informations qui s'y trouvent. Les cartes d'identité présentant une ligne jaune signifient que la personne est en mesure de communiquer en anglais.

Dans le cas contraire, n'hésitez pas à demander à la personne son nom et sa fonction au sein du CISSS.

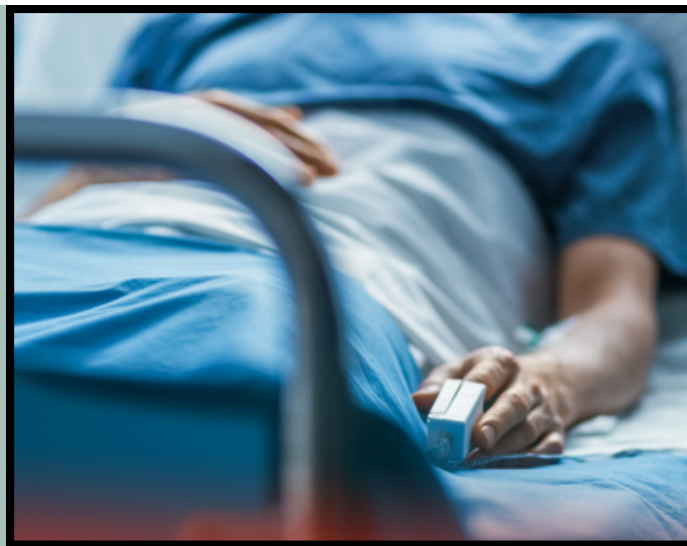
# PRÉVENTION DES INFECTIONS

Il est important de respecter les consignes de prévention des infections, que ce soit par l'hygiène des mains, le respect de l'étiquette respiratoire ou toutes autres mesures de précaution. Ces consignes sont affichées dans les unités de soins et sur les portes de chambre lorsqu'un isolement est requis.

Afin d'éviter la transmission des microbes, assurez-vous que les médecins, le personnel, vos visiteurs et toutes autres personnes qui ont un contact avec vous se lavent les mains avant de vous donner des soins ou des services et qu'ils respectent les consignes reliées à votre condition.

**N'hésitez pas à demander au personnel de se laver les mains !**

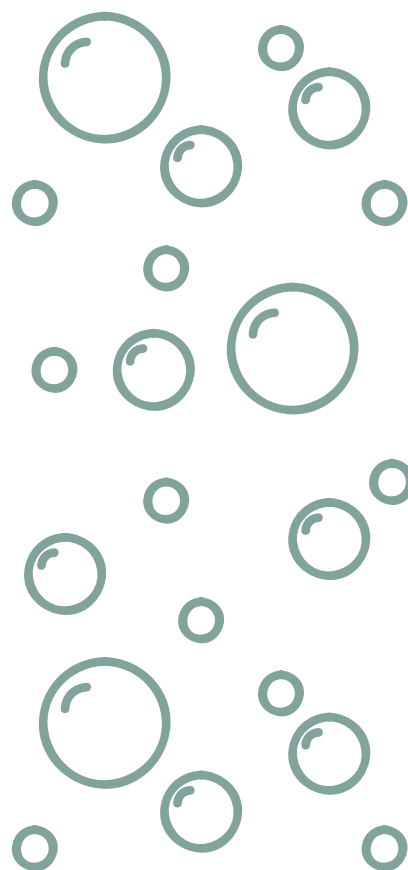
**Saviez-vous que l'hygiène des mains est le moyen le plus simple et le plus efficace pour prévenir la transmission des infections?**



## Quand dois-je me laver les mains?

### **Vous devez vous laver les mains:**

- Avant de toucher de la nourriture, de manger ou de prendre des médicaments;
- Après vous être mouché, éternué ou toussé;
- Après avoir utilisé les toilettes ou la baignoire;
- Avant et après avoir pris soin d'un proche malade;
- En arrivant et en quittant un milieu de soins et la chambre;
- Lorsqu'elles sont visiblement sales.





## Comment dois-je me laver les mains ?

Vous pouvez laver vos mains avec du savon et de l'eau ou avec une solution hydroalcoolique. L'eau et le savon sont nécessaires lorsque vos mains sont visiblement sales. N'hésitez pas à demander l'aide du personnel si vous êtes dans l'incapacité de le faire seul.

### Le lavage des mains



1. MOUILLER



2. SAVONNER



3. FROTTER  
de 15 à 20 secondes



4. NETTOYER  
LES ONGLES



5. RINCER




6. SÉCHER



7. FERMER  
avec le papier

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

## Hygiène des mains avec une solution hydroalcoolique



Une solution hydroalcoolique, par exemple le Purell® ou Bacti Control®, est un produit qui détruit les microbes. On en trouve sous forme de gel, de mousse ou de liquide. En frictionnant nos mains avec le produit, on « tue » les germes qui s'y trouvent. Si les mains sont visiblement sales, la solution hydroalcoolique ne sera pas efficace. Il faut alors utiliser de l'eau et du savon.

Ces solutions sont faites à base d'alcool. Pour qu'elles soient efficaces, leur concentration d'alcool doit être d'au moins 60 %.

Source: Gouvernement du Québec

# PRÉVENIR LA PERTE D'AUTONOMIE

Pendant votre séjour, vous serez encouragé à être actif et à bouger afin de maintenir votre autonomie. Vos proches seront invités à participer et à vous accompagner dans l'atteinte de cet objectif. En appliquant les différentes recommandations, vous allez contribuer à prévenir les complications en lien avec une hospitalisation et vous allez augmenter vos chances de vous rétablir rapidement. À moins d'avis contraire, l'équipe soignante vous incitera donc à prendre les mesures suivantes:

- Faire des exercices avec vos bras, vos jambes et vos pieds et ce, le plus souvent possible;
- Faire vos activités quotidiennes par vous-même selon vos capacités et votre rythme;
- Marcher le plus souvent possible en respectant vos limitations. Demandez l'aide de vos visiteurs ou du personnel;
- Prendre tous les repas assis au fauteuil;
- Changer de position minimalement aux deux heures, incluant au lit;
- Au lit, favorisez une position semi assise plutôt que couchée;
- Porter vos prothèses dentaires, auditives ou visuelles;
- Manger et boire selon les recommandations de l'équipe soignante;
- Demander à l'équipe soignante de changer votre literie lorsqu'elle est humide ou souillée.



## Pourquoi être actif à l'hôpital ?

- Maintenir la force dans les muscles;
- Activer la circulation du sang et diminuer le risque de caillots;
- Donner de l'appétit et faciliter la digestion;
- Diminuer le risque de plaies de lit (blessure de la peau due à une pression constante au même endroit ;
- Prévenir le risque de délirium.

## Le saviez vous ?

Pour 1 jour au lit, cela prend 3 jours de récupération.

Pour 1 semaine au lit, cela prend 3 semaines de récupération.



**En tout temps, il est important de suivre les recommandations de l'équipe soignante.**

# PRÉVENTION DES CHUTES

Afin d'éviter le risque de chute, informez le personnel soignant si vous avez:

- Fait une chute dans la dernière année;
- Tendance à perdre l'équilibre, à avoir des étourdissements ou des faiblesses;
- Des douleurs aux jambes ou aux pieds;
- De la difficulté à vous asseoir, à vous relever ou à marcher;
- Une envie urgente d'aller à la salle de bain;
- Tendance à oublier votre aide technique à la marche que vous utilisez habituellement (déambulateur, marchette, canne ou autres).



Assurez-vous d'avoir la cloche d'appel à votre portée de main et n'hésitez pas à sonner pour que l'équipe soignante vous vienne en aide lors de vos déplacements.

Lors de vos déplacements, portez vos lunettes, votre appareil auditif, vos chaussures sécuritaires et utilisez votre accessoire de marche.

# MÉDICAMENTS



Les médicaments dont vous avez besoin pendant votre hospitalisation sont fournis, sauf en cas d'exception. Si vous avez en votre possession vos médicaments, bien vouloir en informer le personnel pour qu'ils soient placés dans un endroit sécuritaire. Pendant votre séjour hospitalier, évitez toute prise de médicaments personnels.

Lorsqu'un membre du personnel vous administre un médicament, n'hésitez pas à poser des questions et de vous assurez que cette personne vérifie votre identité avant.

Votre rôle est important pour éviter une erreur potentielle !

# ALLERGIES

Informez le personnel soignant de toute allergie connue dès votre arrivée. Nous vous fournirons un bracelet le signalant et nous pourrons l'inscrire à votre dossier.



# VOTRE SÉJOUR

Au CISSS de la Gaspésie, nous souhaitons que votre séjour, ainsi que celui des autres usagers, se déroule le plus paisiblement possible et dans le respect. C'est pourquoi nous partageons avec vous certains règlements de l'organisation.

# PROCHES AIDANTS

Il est essentiel de pouvoir compter sur l'appui de sa famille et de ses proches. C'est la raison pour laquelle votre présence et votre implication auprès de la personne hospitalisée peuvent aider à réduire le risque de complication, améliorer son expérience et contribuer au respect de ses volontés. À titre de proche aidant, **votre présence est permise et encouragée en tout temps, le jour comme la nuit, 7 jours sur 7.**

Il se peut toutefois, que selon les soins prodigués à votre proche, nous pourrions vous demander d'attendre hors de la chambre.



## Comment vous impliquer auprès de votre proche ?

### Visitez votre proche régulièrement

Informez-vous sur les moments à privilégier auprès du personnel soignant.

### Renseignez le personnel soignant

Donnez au personnel soignant des précisions sur les besoins de votre proche ainsi que ses habitudes comme le besoin de lunettes, d'appareil dentaire ou auditif, son niveau d'autonomie habituelle, son état de santé, ses habitudes de vie.

### Participez aux prises de décisions et aux soins

Si votre proche le souhaite, prenez part aux décisions lors des rencontres avec l'équipe soignante.

### Votre aide peut prendre diverses formes, notamment par des actions simples

- Proposez-lui des activités qu'il aime et participez avec lui;
- Encouragez-le à se laver et à s'habiller par lui-même s'il en est capable;
- Encouragez-le à se déplacer et marcher selon les recommandations de l'équipe soignante;
- Encouragez-le à s'asseoir dans un fauteuil pendant vos visites et de ses repas;
- Encouragez-le à participer à ses soins selon ses capacités et avec l'accord de l'équipe soignante.



## Besoin de parler ? CONTACTER INFO-AIDANT

Info-aidant est un service d'écoute, d'information et de références professionnel, confidentiel et gratuit. Il s'adresse aux proches aidants et à leur entourage, aux intervenants et aux professionnels de la santé.



1 855 852-7784



info@lappui.org



<https://www.lappui.org/fr/>

N'hésitez pas à demander conseil à l'équipe de soins et à leur faire part de vos questions ou préoccupations.

# HEURES DE VISITES

Les visites sont permises tous les jours de 14 h à 15 h et de 19 h à 20 h.



Pour votre bien-être et celui des autres usagers, deux (2) visiteurs sont autorisés à la fois.



Étant donné leur situation médicale, il est possible que certains usagers peuvent bénéficier d'heures supplémentaires pour des visites. Faites appel à votre infirmière pour en apprendre davantage. Par exemple, les personnes proches aidantes, les parents en pédiatrie et les proches d'un usager en soins de fin de vie sont les bienvenus en tout temps.

# PRENDRE DES NOUVELLES

Peu importe la période, un membre de votre famille ou un proche peut contacter l'établissement hospitalier pour obtenir des informations sur votre santé. Toutefois, ces renseignements ne seront communiqués qu'aux personnes que vous aurez préalablement autorisées. **Nous vous demandons de désigner un porte-parole qui pourra recueillir l'information et la transmettre au reste de votre famille.**



# EFFETS PERSONNELS

Nous vous suggérons d'identifier clairement vos effets personnels et de vous limiter au strict nécessaire. Vous trouverez ci-dessous la liste suivante :

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Vêtements amples et confortables;        | <input type="checkbox"/> Savon et shampoing;                         |
| <input type="checkbox"/> Pantoufles ou chaussures antidérapantes; | <input type="checkbox"/> Brosse à dent et dentifrice;                |
| <input type="checkbox"/> Sous vêtements;                          | <input type="checkbox"/> Accessoire de rasage;                       |
| <input type="checkbox"/> Serviettes hygiéniques;                  | <input type="checkbox"/> Accessoire de marche (canne, désambulateur) |

Nous vous demandons de ne pas garder avec vous des sommes importantes d'argent, de bijoux et d'objets de valeur. Il est nécessaire de les confier à votre famille pour qu'ils soient remisés en lieu sûr.

**Le CISSS de la Gaspésie décline toute responsabilité en cas de bris, de perte ou de vol d'objets comme bijoux, montres, portefeuilles, lunettes, l'argent, etc.**

## CHANGEMENT DE CHAMBRE

Au cours de votre séjour, il est possible que nous pourrions avoir besoin de vous déplacer vers une autre chambre ou unité de soins en fonction de l'évolution de votre état de santé et celle des autres patients. L'équipe de soin vous avisera et vous fournira certains détails en lien avec ce transfert.

## VOTRE RESPONSABILITÉ

Comme la participation des usagers est au coeur de notre vision organisationnelle et est un levier pour nos actions, nous souhaitons à ce que vous collaboriez, dans la mesure du possible et en respect de vos capacités, à votre planification de congé et aux consignes de l'équipe soignante. Votre collaboration débute par le respect des règlements suivants:



### **Civilité et respect du personnel et des usagers**

Au CISSS de la Gaspésie, nous exigeons que le personnel respecte les usagers en toutes circonstances. Par conséquent, nous nous attendons à ce que vous manifestiez le même respect envers le personnel et les autres usagers.

En ce sens, faites preuve de civisme, de respect et de politesse envers autrui.

Dans notre établissement, la violence à l'égard des usagers, du personnel et des médecins, **c'est tolérance zéro !**

### **Confidentialité**

La confidentialité doit être respectée par tout le personnel de l'établissement. Votre dossier médical constitue un document confidentiel. Personne ne peut transmettre ou obtenir des renseignements sur son contenu sans autorisation écrite. Nous vous demandons également de faire preuve de confidentialité à l'égard des autres usagers et ainsi respecter leur vie privée.



### **Usage du tabac et du cannabis**

Il est interdit de fumer en tout temps dans nos installations, y compris la cigarette électronique.

L'usage du tabac, du cannabis et de la cigarette électronique est interdit sur l'ensemble des terrains extérieurs du CISSS de la Gaspésie, incluant les balcons, les stationnements et les aires de repos.

Les professionnels de soins sont outillés pour vous soutenir si vous souhaitez entreprendre une démarche visant à diminuer ou cesser votre consommation. L'efficacité de votre traitement et votre mieux-être en seront améliorés.



## **VOTRE DÉPART**

Au CISSS de la Gaspésie, la préparation de votre retour à domicile et de votre congé se fait dès votre admission à l'unité de soins. Les milieux de soins de courte durée ne sont pas les meilleurs endroits pour procéder à des démarches vers un changement de milieu de vie.

# PLANIFICATION DU CONGÉ

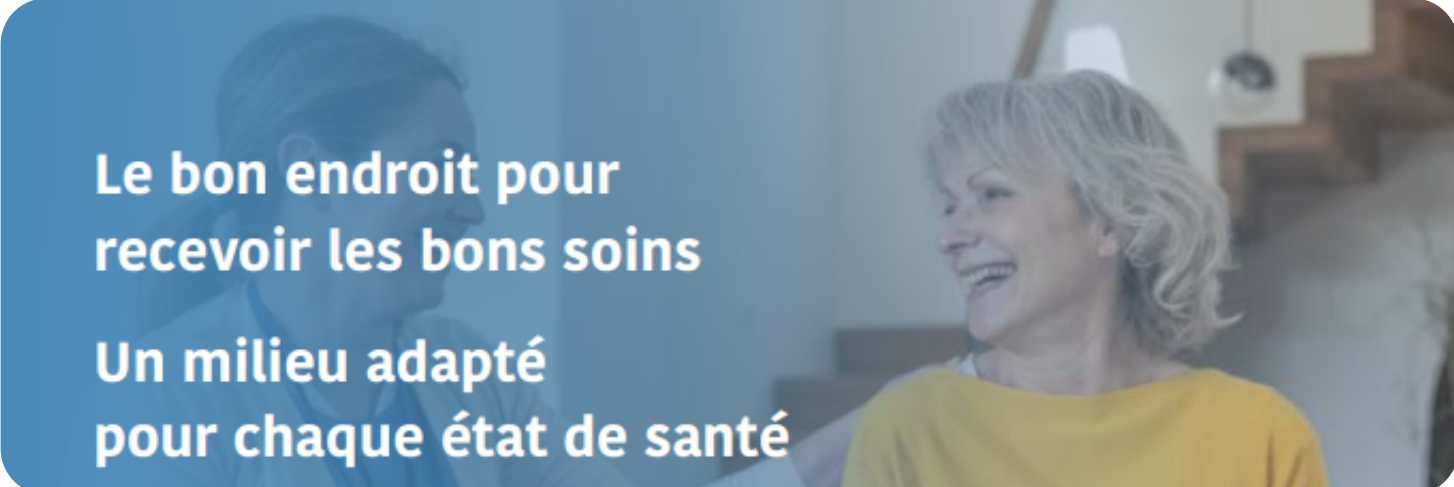
Dès votre admission à l'hôpital, vous et vos proches serez impliqués dans la préparation du retour dans votre milieu de vie. **L'objectif de l'équipe soignante est votre retour à domicile** et donc, le personnel discutera avec vous afin d'identifier vos besoins et vous offrir des soins permettant de maintenir ou retrouver votre santé et votre autonomie.

Ainsi, votre médecin ou infirmière vous indiquera, dès que possible, la date et l'heure approximative de votre départ. En ce sens, nous vous demandons de prévoir un moyen de transport et un accompagnateur, au besoin, pour votre retour à domicile de 24 à 48 heures avant votre congé. Le jour du congé, vous aurez deux heures pour quitter votre chambre afin de nous permettre d'accueillir un autre patient le plus tôt possible.

Les membres de notre équipe répondront à toutes vos questions concernant les traitements et les soins dont vous aurez besoin par la suite. Si vous éprouvez des inquiétudes quant à votre retour à domicile, discutez en avec eux le plus tôt possible pendant votre hospitalisation. Ils pourront alors vous aider à mieux vous préparer.

Les milieux de soins de courte durée ne sont pas les meilleurs endroits pour procéder à des démarches vers un changement de milieu de vie, cela se veut même une mesure d'exception. Toutefois, si vous envisagez un changement de milieu de vie, l'équipe soignante communiquera avec l'infirmière de liaison et l'équipe du soutien à domicile. Celles-ci détermineront les services à mettre en place pour vous retourner à la maison en toute sécurité, le temps d'évaluer vos besoins et de voir si un hébergement est nécessaire.

Afin de permettre une attente sécuritaire à partir de la maison, il est possible de mettre en place des mesures d'identification de services de soutien à domicile. Ces mesures sont temporaires, le temps de faire les démarches vers l'hébergement jusqu'à ce qu'il y ait une place adaptée à vos besoins.



**Le bon endroit pour  
recevoir les bons soins**

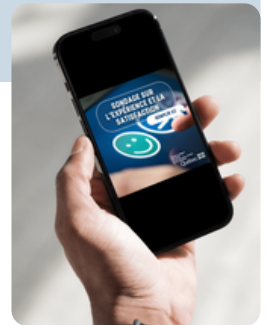
**Un milieu adapté  
pour chaque état de santé**

# APPRÉCIATION DES SOINS ET DES SERVICES



Votre expérience et votre satisfaction en tant qu'utilisateur sont une priorité pour nous. Vos commentaires sont précieux pour l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins et services offerts à la population. Un sondage sur l'expérience des soins et des services est disponible dans les différentes unités de soins par le biais de tablettes intelligentes.

Informez-vous auprès du personnel et aidez-nous à vous aider !



**SITE WEB:** <https://www.cisss-gaspésie.gouv.qc.ca/sondage-experience-patient/>

## INSATISFACTION ET PLAINTES

### **Vous êtes insatisfait des soins et services:**

- Parlez-en à votre équipe de soins (infirmière, médecin, etc.);
- Demandez à parler au gestionnaire responsable de l'unité.

### **Toujours mécontent?**

Malgré tous nos efforts, il peut arriver que vous soyez insatisfait de la qualité des soins et des services reçus. La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes à cet effet. Il permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte. Une plainte peut être faite par écrit ou verbalement, et ce, de façon confidentielle.

### **Pourquoi porter plainte?**

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers et qui contribue à améliorer la qualité ainsi que la sécurité des services de santé et des services sociaux.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
205, boulevard de York Ouest, 3e étage  
Gaspé (Québec) G4X 2V7  
Téléphone : 418-368-2349, poste 5340  
Sans frais : 1 877 666-8766, poste 3604  
Courriel : [plaintes.ci/sssgaspésie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ci/sssgaspésie@ssss.gouv.qc.ca)



# COMITÉ DES USAGERS

Le rôle du comité des usagers est de promouvoir la qualité des services et d'accompagner les usagers dans leurs représentations auprès de l'établissement. Il doit être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. C'est l'un des principaux porte-paroles des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.



## Coordonnées des comités des usagers du CISSS de la Gaspésie



### **Comité des usagers du centre intégré - comité régional**

Téléphone: (418) 361-3607

Courriel: [cuci.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuci.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)

### **Comité des usagers de la Baie-des-Chaleurs**

Téléphone: (418) 759-3443, poste 2348

Courriel: [comite.usagers.bdc.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.bdc.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)

### **Comité des usagers de La Côte-de-Gaspé**

Téléphone: (418) 368-3301, poste 3006

Courriel: [comite.usagers-csssgaspe.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers-csssgaspe.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)

### **Comité des usagers de La Haute-Gaspésie**

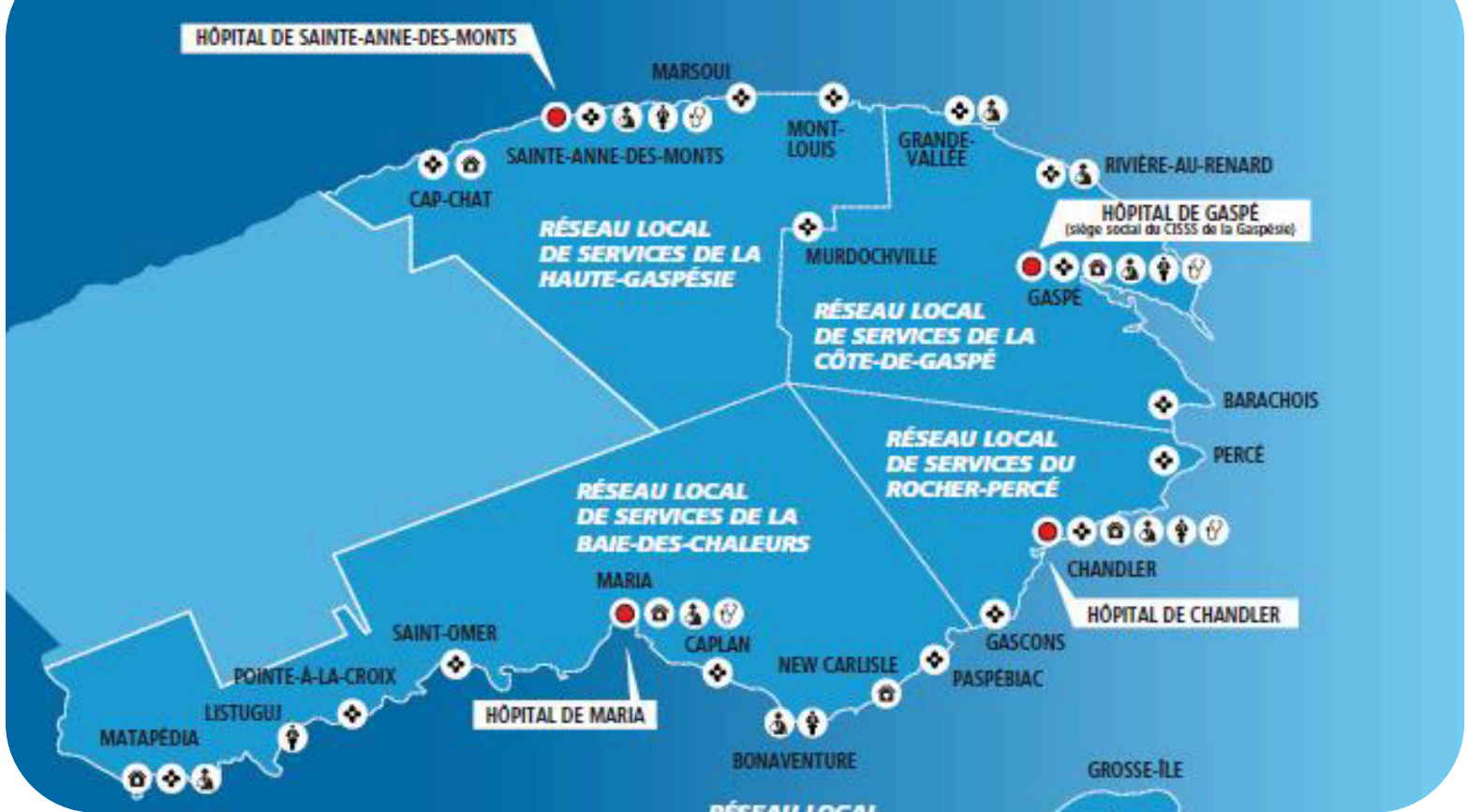
Téléphone: (418) 763-2261, poste 2104

Courriel: [comite\\_usagers\\_hg.ciSSsgaspesie@outlook.com](mailto:comite_usagers_hg.ciSSsgaspesie@outlook.com)

### **Comité des usagers du Rocher-Percé**

Téléphone: (418) 689-6696, poste 2559

Courriel: [philippe.berger.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:philippe.berger.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)



## CISSS de la Gaspésie



### Hôpital de Maria

419 boulevard Perron  
 Maria (Québec) G0C 1Y0  
 418-759-3443



### Hôpital de Gaspé

215 boulevard de York Ouest  
 Gaspé (Québec) G4X 2W2  
 418-368-3301



### Hôpital de Chandler

451 rue Mgr-Ross Est  
 Chandler (Québec) G0C 1K0  
 418-689-2261



### Hôpital de Sainte-Anne-des-Monts

50 rue du Belvédère  
 Sainte-Anne-des-Monts (Québec) G4V 1X4  
 418-763-2261

D'autres informations et ressources d'intérêt sur notre organisation sont disponibles sur le site internet.

<https://www.ciass-gaspesie.gouv.qc.ca/>

Coordination, mise en page et révision des textes  
 Direction des soins infirmiers, octobre 2024

Tous droits réservés  
 CISSS de la Gaspésie, 2024



Centre intégré  
 de santé  
 et de services sociaux  
 de la Gaspésie

Québec 