

# Guide de bienvenue de l'Hôpital de Montréal pour enfants



Hôpital de Montréal  
pour enfants  
Centre universitaire  
de santé McGill



Montreal Children's  
Hospital  
McGill University  
Health Centre


# Bienvenue à l'Hôpital de Montréal pour enfants du Centre universitaire de santé McGill.

Ce guide renferme des renseignements sur l'hôpital et ses services; il vous permettra de comprendre ce qui vous attend pendant le séjour de votre enfant à l'hôpital.

L'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) fait partie du site Glen, où se trouvent aussi l'Hôpital Royal Victoria, le Centre du cancer des Cèdres, l'Institut de recherche du CUSM et l'Institut thoracique de Montréal.

## **Hôpital de Montréal pour enfants**

1001, boulevard Décarie  
Montréal (Québec) H4A 3J1  
514-412-4400

 [hopitalpourenfants.com](http://hopitalpourenfants.com)

 [lechildren](https://www.facebook.com/lechildren)

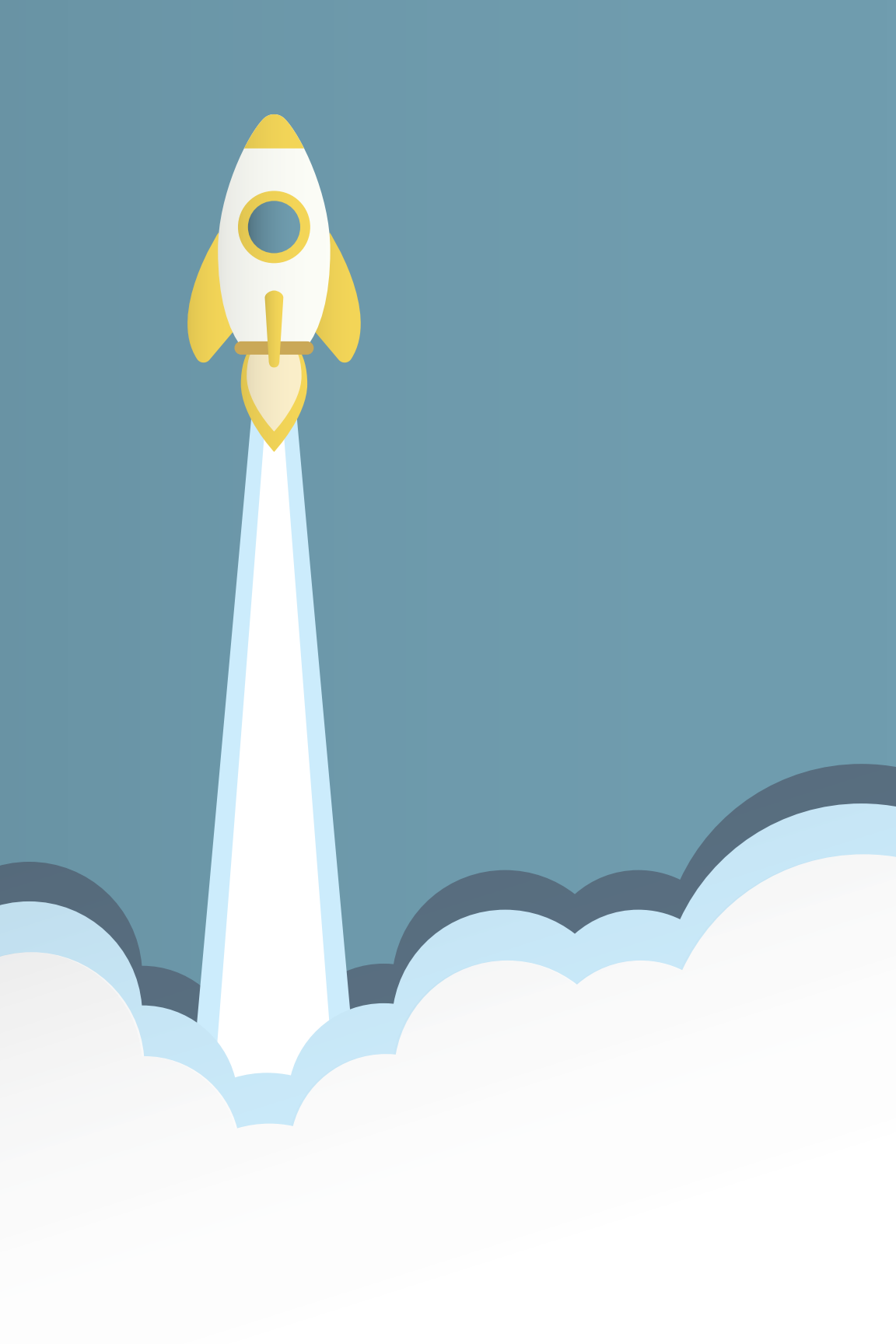
 [lechildren](https://www.instagram.com/lechildren)

 [HopitalChildren](https://twitter.com/HopitalChildren)

# La mission du Children

L'Hôpital de Montréal pour enfants s'emploie à chaque instant et dans chaque geste à aider les enfants et les familles à préserver leur santé et leur bien-être, grâce à des soins cliniques d'avant-garde, à la recherche, à l'éducation, à la mobilisation et à l'innovation.





# **Faciliter votre séjour**

Ces sept éléments clés  
couvrent ce que vous  
devez savoir quand votre  
enfant est à l'hôpital.

- 01** Stationnement
- 02** Wi-Fi et Télévision
- 03** Alimentation et magasins
- 04** Visites
- 05** Sécurité des patients
- 06** Équipe de soins
- 07** Services de soutien

# Stationnement

Le stationnement souterrain des patients et des visiteurs est situé sous l'entrée principale.



## Stationnement

Vous pouvez accéder au stationnement souterrain par le boulevard Décarie. Des tarifs variables sont offerts pour le stationnement journalier et hebdomadaire.

Il y a aussi des débarcadères pour les patients à l'entrée principale de l'hôpital et dans le souterrain à l'entrée de l'urgence (*niveau S1*).

## Comment payer

Les bornes de paiement sont situées au **niveau P1** (*correspondant au niveau S1 de l'hôpital*) à l'extérieur de l'entrée de l'urgence, et au **niveau P2** devant les ascenseurs. Les bornes acceptent les cartes de crédit Visa et MasterCard et les espèces (*billets seulement, pas de pièces*).

Le Bureau du stationnement situé à l'entrée près de bureau d'information, accepte les cartes de crédit Visa et MasterCard, et les cartes de débit. Le bureau est ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 17 h.

Vous pouvez également payer les frais de stationnement journalier par carte de crédit (*Visa ou MasterCard*) à la barrière de sortie en quittant le stationnement.

## Carte à tarif réduit

Si votre enfant a de nombreux rendez-vous en clinique ou s'il doit être hospitalisé pendant plusieurs semaines, vous pouvez vous procurer une carte à tarif réduit (pour 30 jours) au bureau du stationnement. Vous pouvez acheter des laissez-passer pour 1 ou 2 semaines aux bornes de paiement.

## Stationnement express

Le stationnement express se trouve devant l'entrée principale de l'Hôpital de Montréal pour enfants. Il n'y a pas de carte à tarif réduit pour ce stationnement.



# Wi-Fi et télévision

L'Hôpital de Montréal pour enfants offre gratuitement un accès Wi-Fi de base pour les patients et les visiteurs qui souhaitent utiliser leurs appareils portables.



## Wi-Fi

### **CUSM-MUHC-PUBLIC**

Nom d'utilisateur : public

Mot de passe : wifi



## Ordinateurs

Des postes informatiques avec accès Internet sont à votre disposition à la bibliothèque et au Centre de ressources pour les familles Banque Nationale au rez-de-chaussée, ainsi qu'au Centre d'activité des services éducatif TD au sous-sol (S1).



## Télévision

Les chambres des patients sont toutes équipées d'un téléviseur avec un forfait de divertissement qui inclut un certain nombre de chaînes et Netflix, le tout sans frais.

# Alimentation et magasins

L'Hôpital de Montréal pour enfants compte une variété de commerces de détail et de comptoirs d'alimentation.

**GA**

## Guichet automatique

Des guichets automatiques sont situés au sous-sol (S1) du Bloc A (Hôpital de Montréal pour enfants) ainsi qu'au sous-sol (S1) et au rez-de-chaussée (RC) du Bloc C (Hôpital Royal Victoria).



## Cafétéria

La cafétéria est située au sous-sol (S1) du Bloc C. La terrasse extérieure est ouverte de mai à octobre. La cafétéria accepte les paiements en espèces, par carte de débit et par carte de crédit.

### HEURES D'OUVERTURE

Lundi au vendredi : 7 h à 19 h

Samedi, dimanche et jour férié: 9 h à 19 h



## Services et commerces

### À L'HÔPITAL

Des restaurants et des commerces de détail vous permettent de vous restaurer et d'acheter divers produits; ils sont situés au rez-de-chaussée (RC) et au sous-sol (S1), ainsi qu'aux blocs C et E. Pour obtenir une liste complète et les heures d'ouverture, rendez-vous sur [hopitalpourenfants.com/alimentation](http://hopitalpourenfants.com/alimentation).

### À DISTANCE DE MARCHÉ

Il y a plusieurs commerces à 10 minutes de marche de l'hôpital, sur la rue Sherbrooke, entre le boulevard Décarie et l'avenue Victoria.

# Visites

L'infirmière de votre enfant pourra vous fournir toutes les informations nécessaires concernant les politiques de visite dans l'unité.



## Heures de visite

Les heures de visite pour les membres de la famille et les amis sont de 8 h à 21 h tous les jours, sauf à l'unité de soins intensifs néonataux, où les visites sont permises de 13 h à 21 h.



## Parents

Les parents sont les bienvenus en tout temps et sont invités à participer aux soins de leur enfant. Dans la plupart des unités de soins, un des parents peut passer la nuit au chevet de son enfant et dormir sur le sofa qui se trouve dans la chambre.

Si vous ou d'autres membres de la famille de l'extérieur cherchez un endroit pour passer la nuit, le personnel des Services sociaux (poste 24455) peut vous donner des renseignements sur l'hébergement à proximité de l'hôpital.



## Autres visiteurs

Règle générale, les enfants de moins de 12 ans peuvent rendre visite à un patient seulement s'ils sont accompagnés d'un parent.

**Favoriser une approche de soins axés sur le patient et la famille est l'un des principaux objectifs de l'Hôpital de Montréal pour enfants. C'est pourquoi notre personnel s'efforce de faire en sorte que les familles deviennent de véritables partenaires de soins de leurs enfants.**

L'approche de soins axés sur le patient et la famille met aussi l'accent sur l'importance de la communication et valorise le rôle de toute personne - membre du personnel, membre de la famille ou patient - en formulant les inquiétudes qui concernent les soins aux patients.

Pour en savoir plus, rendez-vous à  
[hopitalpourenfants.com/PFCC](http://hopitalpourenfants.com/PFCC)

# Sécurité des patients

À l'Hôpital de Montréal pour enfants, la sécurité de votre enfant est la priorité absolue de tous, et vous avez un rôle important à jouer en travaillant avec l'équipe de soins de votre enfant pour assurer sa sécurité.



## Parler

Posez des questions. Si vous avez des inquiétudes, dites-le-nous. Et si quelque chose ne va pas, dites-le-nous.



## Prévenir les chutes

Laissez la barrière du lit ou du berceau relevée quand vous n'êtes pas à côté de votre enfant.



## Combattre les germes

Lavez-vous les mains quand vous entrez et sortez de la chambre de votre enfant. Demandez toujours à vos visiteurs de se laver les mains et rappelez-nous de nous laver les mains nous aussi.



## Vérifier le bracelet d'identité de votre enfant

Assurez-vous que votre enfant porte son bracelet d'identité en tout temps. Et rappelez-nous de vérifier le bracelet au moment de lui prodiguer des soins.



## Préserver une peau saine

Observez si la peau porte des traces de rougeur ou d'irritation; si c'est le cas, dites-le-nous.



## Connaître les médicaments

Apprenez à connaître les médicaments de votre enfant et leur utilité.



## Préparer le retour à la maison

Dites-nous comment nous pouvons vous préparer à soigner votre enfant à la maison. Demandez-nous quels sont les symptômes à surveiller. Et demandez-nous quoi faire en cas de problème.



## Vous êtes aussi un expert

C'est vous qui connaissez le mieux votre enfant; aidez-nous à savoir ce qu'il aime et n'aime pas. Vous détenez des informations qui nous aideront à mieux prendre soin de votre enfant, alors partagez-les.



## Rhume et grippe

Pour garantir la sécurité et le bien-être de votre enfant et des autres patients de l'unité, nous vous prions de ne pas vous présenter à l'hôpital si vous avez le rhume ou la grippe.



## Ballons

Seuls les ballons en mylar (aluminium) sont acceptés dans l'hôpital.

# Équipe de soins de votre enfant

L'Hôpital de Montréal pour enfants est un établissement d'enseignement, c'est pourquoi l'équipe de soins de votre enfant peut comprendre des infirmières en formation, des étudiants en médecine et des résidents en plus des médecins, des infirmières et des autres professionnels de la santé.



## Infirmières

Dans chaque unité de soins, il y a une infirmière-chef qui travaille avec une équipe d'infirmières spécialisées en pédiatrie. Ces infirmières sont responsables d'appliquer le plan de traitement de votre enfant et d'évaluer comment il y réagit. Elles informent aussi les autres membres de l'équipe de tout changement dans l'état de santé de votre enfant.

## Médecins et chirurgiens

Le médecin ou le chirurgien traitant est responsable des soins de votre enfant; il peut être assisté par une équipe qui comprend des médecins, des résidents et des étudiants en médecine. À tout moment, on peut demander l'aide de l'un des spécialistes de l'hôpital, comme un gastro-entérologue ou un hématologue, pour évaluer l'état de santé de votre enfant.

## Autres membres de l'équipe de soins

Préposés aux patients  
Physiothérapeutes et ergothérapeutes  
Pharmaciens  
Inhalothérapeutes  
Techniciens (p. ex., radiologie, analyses de sang)  
Nutritionnistes  
Éducatrices en milieu pédiatrique  
Travailleurs sociaux  
Conseillers spirituels  
Coordonnateurs d'unité  
Personnel d'entretien ménager

**Le personnel de l'hôpital et les bénévoles doivent porter leur carte d'identité en tout temps. Si vous ne savez pas qui aborde votre enfant, n'hésitez pas à lui demander de s'identifier en vous montrant sa carte.**



# Services de soutien

En plus des soins médicaux qui sont prodigués à votre enfant, l'hôpital offre plusieurs services importants.



## Services éducatifs en milieu pédiatrique

Les éducatrices en milieu pédiatrique soutiennent et préparent les enfants en vue des interventions médicales, leur proposent des activités et stimulent leur développement.

Le Centre d'activité des services éducatifs TD est situé au sous-sol (S1) du Bloc B. C'est la principale salle de jeu des patients hospitalisés, qui s'ouvre sur l'aire de jeu extérieure et le jardin Rio Tinto Alcan. Le personnel organise aussi des activités dans les salles de jeu de chacune des unités de soins.

Les éducatrices sont aussi responsables des programmes de zoothérapie et de Docteur Clown. Des enseignants font partie du personnel pour aider les patients à poursuivre leur travail scolaire.



## Bibliothèque et Centre de ressources pour les familles

Les bibliothécaires du Centre de ressources Banque Nationale peuvent vous fournir des renseignements sur les problèmes de santé de votre enfant, vous aider à faire des recherches sur Internet et vous informer sur les groupes d'entraide.

Le centre comprend une salle de conférence familiale, un accès Internet et des imprimantes, et une grande bibliothèque sur la santé.

Passez faire un tour pendant les heures d'ouverture ou visitez le site web de la bibliothèque pour trouver une liste de ressources, réserver des livres ou faire une demande d'information.

**A RC.1107**

**Téléphone : poste 22383**  
**[www.hmebibliofamille.ca](http://www.hmebibliofamille.ca)**



## Bénévoles

Les bénévoles sont là pour soutenir les patients, les familles et le personnel. Si vous voulez aller manger ou faire une course, un bénévole peut tenir compagnie à votre enfant pendant votre absence. Informez-vous auprès de l'équipe de soins de votre enfant pour en savoir plus.



## Interprètes

Les Services de consultation socioculturelle et d'interprétation (SCSI) de l'hôpital peuvent fournir des interprètes aux familles qui ne parlent ni français ni anglais.



## Soutien spirituel

Les conseillers spirituels de l'hôpital apportent aide et assistance aux familles tout au long de l'hospitalisation de leur enfant.

Ils peuvent aider les familles à entrer en contact avec des représentants de différentes confessions religieuses et trouver un lieu de culte à proximité. Vous pouvez demander à parler à un conseiller spirituel en tout temps.

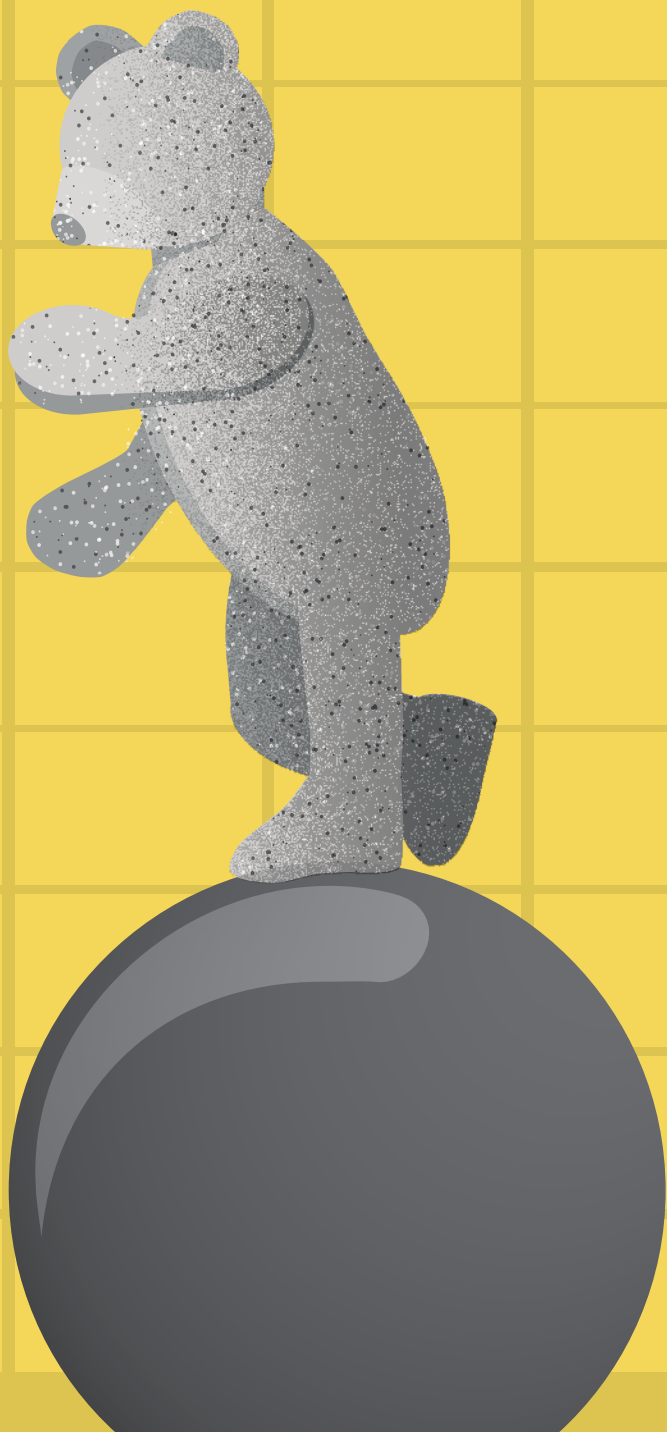
La chapelle ouverte aux gens de toute confession est située au local A 02.0045, et elle est accessible 24 heures par jour.



## Services sociaux

Les travailleurs sociaux de l'hôpital aident les familles à faire face au stress occasionné par la maladie ou la blessure de leur enfant. Leur travail consiste à conseiller les familles, évaluer les besoins psychosociaux, faciliter la transition des patients de l'hôpital à la maison, et informer les familles au sujet des ressources communautaires et gouvernementales à leur disposition.

À tout moment, vous pouvez demander à parler au travailleur social de l'unité de soins de votre enfant.



# Plaintes & commentaires

Si vous avez des questions sur les services qui vous sont offerts (à vous ou votre enfant) ou si vous avez des propositions à faire pour améliorer des choses, n'hésitez pas à en discuter avec un membre de l'équipe de soins de votre enfant. La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement en parlant au personnel concerné.

Si vous avez du mal à exprimer vos inquiétudes ou si vous croyez qu'on ne répond pas adéquatement à votre demande, contactez la commissaire à la qualité des services (ombudsman) ; elle peut vous aider, vous conseiller et vous fournir des renseignements sur les pratiques et procédures de l'hôpital.

Pour joindre la commissaire à la qualité des services, appelez au poste 22223.

## Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants

Guérir. Aimer. S'unir. Trois petits mots qui sont au cœur de notre mission pour inspirer la communauté et l'amener à soutenir l'innovation sans cesse renouvelée dans les activités de recherche, d'enseignement et de soins de santé au Children's. Guérir, la mission de l'hôpital; aimer, de cet amour que le personnel et les donateurs ont pour les jeunes patients et leurs familles; et s'unir, par ces liens immuables qui en résultent. Le soutien de la communauté est essentiel au succès de l'hôpital et il lui permet de continuer à offrir l'expertise et la qualité de soins qui ont contribué à consolider sa réputation dans le monde entier. Le bureau de la Fondation est grand ouvert à tous les visiteurs qui veulent en apprendre plus sur nos activités ou faire un don.

### **FONDATION DE L'HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS**

Promenade Larry et Cookie Rossy, rez-de-chaussée (RC)

Hôpital de Montréal pour enfants

514 934 4846 / info@fhme.com

[www.fondationduchildren.com](http://www.fondationduchildren.com)