

Votre séjour à l'hôpital

Bracelet d'identification

Portez votre bracelet d'identification en tout temps. Afin d'éviter tout incident, l'équipe de soins vous demandera votre nom et prénom lors de chaque intervention, et ce, même s'ils vous connaissent.

Argent et objets de valeur

L'établissement n'est pas responsable des vols, des pertes ou des bris. Évitez d'apporter avec vous des objets de valeur et des sommes d'argent importantes. Si ce n'est pas possible, vous pouvez les laisser dans un coffre au Service de sécurité de l'hôpital.

Effets personnels

Vous pouvez apporter des articles essentiels lors de votre séjour tels que brosse à dents, dentifrice et brosse à cheveux.

Frais d'hospitalisation

Le tarif des chambres est établi par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Des frais s'appliquent pour obtenir une chambre privée ou semi-privée. À votre arrivée, un formulaire de préférence de choix de chambre sera rempli avec vous ou avec votre représentant.

Sachez que l'attribution des choix de chambres dépend de leur disponibilité.

Lunettes et prothèses

Il est important d'apporter votre appareil auditif ou vos lunettes de façon à ce que vous puissiez communiquer aisément avec les membres du personnel et votre entourage.

Lorsque vous ne les portez pas, vos prothèses dentaires, auditives ou lunettes devraient être rangées dans votre table de chevet ou dans un contenant qui vous sera fourni.

Prévention des infections

Le lavage des mains fréquent est très important afin d'éviter toute contamination :

- Avant et après être allé aux toilettes;
- Toujours avant de manger;
- À la sortie et au retour à votre chambre.

Du gel désinfectant pour les mains (solutions hydro-alcooliques) est disponible partout dans l'hôpital afin de vous aider à respecter la consigne lors de vos déplacements.

Les toilettes dans les chambres vous sont réservées et ne peuvent pas être utilisées par un visiteur.

Heures de visite

Informez-vous auprès du personnel de l'unité pour connaître les heures de visites et les détails.

Un proche aidant peut être présent en tout temps en dehors des heures régulières de visite.

Soins intensifs, soins coronariens et soins palliatifs : 2 visiteurs à la fois en tout temps.

Urgence : famille immédiate en tout temps : 1 visiteur à la fois.

Le proche aidant ou le visiteur peut être invité à quitter temporairement lors d'un traitement ou pour permettre à l'usager de se reposer.



Prévoir votre départ

- Identifiez la ou les personnes qui pourront vous accompagner lorsque vous obtiendrez votre congé de l'hôpital.
- Vous serez informé la veille de votre congé afin de vous permettre de les aviser.
- Le jour de votre congé, vous aurez à quitter votre chambre pour 10 h, ou dans l'heure suivant la signature de votre congé.
- Le jour du congé, il est possible que vous soyez dirigé vers un salon de départ si votre délai de départ est de plus d'une heure.

Accompagnement

Une équipe de bénévoles est disponible pour vous accompagner si nécessaire. En cas de besoin, parlez-en à votre infirmière soignante.

Soins spirituels

L'équipe de soins spirituels est disponible pour répondre à vos besoins, peu importe votre appartenance religieuse. En cas de besoin, parlez-en à votre infirmière soignante.

Restauration

Un bistro ou une cafétéria est à votre disposition selon les heures d'ouverture ainsi que des machines distributrices en tout temps.

Guichet bancaire

Le guichet bancaire est accessible, près de l'entrée principale ou de l'urgence, selon l'hôpital.

Internet

Vous pouvez apporter vos appareil (cellulaire, tablette). Le wifi n'est pas offert.

Stationnement

Un billet de stationnement journalier est valide pour une période de 24 heures à compter de l'heure d'émission.

Vous pouvez également vous procurer une passe valide pour sept (7) jours consécutifs à la borne de paiement située près de l'entrée principale.

N'oubliez pas d'acquitter vos frais de stationnement avant de vous rendre à votre voiture.

Respect

Notre personnel est soucieux de vous aider. Pour le bien-être de tous, aucune forme de violence ni de harcèlement ne sera tolérée dans nos installations.

Téléphonie

Un téléphone est disponible dans chaque chambre, sauf à l'unité de psychiatrie, où un téléphone est mis à la disponibilité de la clientèle sur l'unité entre 9 h et 21 h. Pour faire un appel interurbain, composez le « 0 » et une téléphoniste vous répondra.

Télévision

Vous pouvez louer un téléviseur selon les modalités affichées. Les frais de location sont payables directement à la compagnie privée responsable de ce service.

Satisfaction des services

Si vous êtes satisfaits des services, n'hésitez pas à nous le partager. En cas d'insatisfaction des services et des soins offerts, il est tout à fait indiqué d'en discuter avec le personnel au poste infirmier. Vous pouvez également demander à rencontrer la chef de service de l'unité.

Si, malgré cette démarche, vous demeurez insatisfait, vous pouvez interpellier le commissariat aux plaintes et à la qualité des services en toute confidentialité. La commissaire s'assurera du respect de vos droits et recommandera les mesures correctives à mettre en place pour remédier à la situation. Téléphone : 1 866 822-0549 | Courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Comité des usagers

Le comité des usagers veille à la qualité des soins et des services dispensés au sein des installations du CISSS des Laurentides ainsi qu'à la satisfaction des usagers.

Antoine-Labelle : 1 866 716-2150 ginette.vermette@ssss.gouv.qc.ca

Argenteuil: 450 562-3761, poste 72199, kristine.racette.argent@ssss.gouv.qc.ca

Des Sommets: 1 855 766-6387, poste 34334, comite.usagers.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Lac-des-Deux-Montagnes : 450 472-0013, poste 46351, comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Saint-Jérôme : 450 432-2777, poste 25105, comite.des.usagers.cisslau@ssss.gouv.qc.ca

Faire un don

Voici les différentes fondations qui soutiennent les soins et les services de nos milieux hospitaliers :

- Fondation du centre hospitalier de Mont-Laurier : 819 623-1234, poste 55128
- Fondation médicale des Laurentides et des Pays-d'en-Haut : 819 323-4565
- Fondation du Centre hospitalier des Laurentides et Centre de réadaptation des Hautes-Vallées (Rivière-Rouge) : 819 275-2118, poste 53234
- Fondation de l'Hôpital d'Argenteuil : 450 562-3761, poste 72100
- Fondation de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme : 450 431-8484
- Fondation Hôpital Saint-Eustache : 450 974-8229