



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À  UNIVERSITÉ
LAVAL

GUIDE DE L'USAGER ET DE SES PROCHES



Agir ensemble pour des soins et des services de qualité!

Ce « Guide de l'utilisateur et de ses proches » vous appartient. Veuillez le conserver.

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE BIENVENUE	3
RENSEIGNEMENTS SPÉCIFIQUES À L'HOSPITALISATION.....	4
BRACELET D'IDENTIFICATION	4
PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS.....	4
OBJETS DE GRANDE VALEUR	4
VÊTEMENTS ET ARTICLES D'HYGIÈNE PERSONNELLE	4
MOBILISATION ET AUTONOMIE.....	5
REPAS – NUTRITION.....	5
VOTRE RÔLE ET CELUI DE VOS PROCHES.....	5
DÉPART OU PLANIFICATION DE VOTRE DÉPART	6
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	6
SÉCURITÉ ET INCENDIE	6
RENSEIGNEMENTS AUX CHAMBRES	6
HORAIRE DES VISITES	6
USAGE DU TABAC	7
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
LOCATION D'UN TÉLÉVISEUR.....	7
STATIONNEMENT	7
TÉLÉPHONIE.....	7
PHOTOS ET VIDÉOS.....	7
TÉLÉCONSULTATION	7
SERVICES OFFERTS	8
ARCHIVES MÉDICALES.....	8
CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE	8
COMITÉ DES USAGERS	8
PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES	8
PAVILLON DE PRÉVENTION DES MALADIES CARDIAQUES (PPMC)	9
ASSOCIATION DES BÉNÉVOLES	9
AUTRES SERVICES DISPONIBLES	10
HÔTELLERIE	10
SERVICE INTERNET	10
FONDATION DE L'INSTITUT	11
MISSION DE L'INSTITUT	12



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC



Mot de bienvenue

Agir ensemble pour des soins et des services de qualité!

Toute l'équipe de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval (l'Institut) 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, des écouteurs et une vidéo d'accueil sont à votre disposition en complément d'information.

Tout au long de votre séjour, vous pourrez compter sur notre engagement afin que des soins et des services de qualité vous soient donnés. Si d'autres informations sont nécessaires, n'hésitez pas à vous adresser à notre personnel.



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

Le président-directeur général,

Denis Bouchard

RENSEIGNEMENTS SPÉCIFIQUES À L'HOSPITALISATION

Bracelet d'identification

Dès votre admission, l'infirmière installera un bracelet à votre poignet identifié à votre nom. Ce bracelet permettra aux professionnels de bien vous identifier avant de vous donner des soins. Vous devrez le garder en tout temps. De plus, au cours de votre séjour, vous pourrez avoir l'impression que l'on vous pose souvent les mêmes questions concernant votre identité : quel est votre nom, votre date de naissance? Cette mesure de sécurité est importante et vise à s'assurer que le bon soin est donné à la bonne personne.



Prévention et contrôle des infections

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

Il est important de le faire :

- avant de manger;
- après être allé aux toilettes;
- lorsque vous entrez et sortez de votre chambre.

Si par mégarde votre intervenant omet le lavage de vos mains, vous pouvez lui demander de le faire. Dans certaines conditions, le port de gants, d'un masque ou d'une jaquette peut être nécessaire pour assurer votre sécurité et celle des autres. Pour toute question ou inquiétude, parlez-en à un membre de notre personnel.

Objets de grande valeur

Nous vous demandons de laisser à votre domicile vos bijoux, objets de grande valeur et sommes importantes d'argent ou de les confier à un proche 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'Institut, vous aurez besoin des objets suivants dans un même bagage bien identifié à votre nom :

- articles d'hygiène personnelle : shampoing, déodorant, brosse à dents et dentifrice, savon, papiers-mouchoirs, peigne ou brosse à cheveux;
- vêtements : robe de chambre, sous-vêtements, souliers ou pantoufles à semelles antidérapantes;
- la « liste » des médicaments que vous prenez (et non les médicaments);

- lunettes et prothèses auditives (étui s'il y a lieu);
- auxiliaire de marche (si besoin).

Déposez ces articles dans votre table de chevet.

Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous de récupérer tous vos effets personnels. En cas d'oubli, vous pouvez vous adresser au Service de sécurité dans les jours suivant votre départ.



Mobilisation et autonomie

Il est important de vous mobiliser pour maintenir votre autonomie et éviter la survenue de complications dès que l'équipe de soins vous le permettra. Vous devez porter des chaussures fermées à semelles antidérapantes (souliers ou pantoufles) pour éviter les chutes. Si vos déplacements nécessitent un auxiliaire de marche (cane ou marchette), demandez à vos proches de l'apporter pour faciliter vos déplacements et les rendre plus sécuritaires. Vos proches peuvent vous aider à vous mobiliser notamment pour vous asseoir au fauteuil ou pour vous accompagner à la toilette.

Repas – nutrition

Le Service de nutrition clinique (diététique) prépare des repas adaptés à votre condition médicale. Suite à votre admission, une technicienne en diététique notera vos préférences alimentaires. L'information recueillie permettra d'élaborer un menu personnalisé qui pourra être modifié au besoin. Si votre condition médicale le nécessite, une nutritionniste vous rencontrera ou vous référera au besoin.

Vos proches peuvent accéder à la cafétéria entre 6 h 45 à 19 h 45, à tous les jours. En dehors des heures d'ouverture, ils peuvent se procurer des aliments dans les machines distributrices.



Votre rôle et celui de vos proches

Nous vous invitons à participer à vos soins en signalant toute situation à risque pour votre sécurité (vous suivez une diète spéciale, vous vous déplacez à l'aide d'une marchette, etc.). Participez à vos soins en posant des questions pour comprendre les changements sur votre état de santé, pour orienter vos décisions et pour connaître tout nouveau médicament ou traitement qui vous est offert.

Nous encourageons vos proches à être disponibles, à vous soutenir et à travailler en étroite collaboration avec vous et avec le personnel afin de vous aider à reprendre peu à peu vos activités et à encourager votre autonomie. Ainsi, votre retour à la maison sera plus facile.

Départ ou planification de votre départ

Votre médecin et le personnel travailleront avec vous et vos proches pour que vous puissiez retourner à la maison dès que votre état de santé le permettra. Si vous prévoyez des difficultés pour le retour à domicile, prévenez le personnel infirmier dès que possible.

- Le jour de votre départ, il est important de quitter la chambre avant 11 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 principale.
- Le transport pour votre retour à domicile est sous votre responsabilité ou celle de vos proches, sauf exception.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



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.

Tous les appareils électriques appartenant à un usager et introduit dans l'Institut doit faire l'objet d'une inspection visuelle par le Service de génie biomédical avant d'être utilisé, à moins qu'il ne fasse partie des exceptions suivantes : rasoirs, appareils électriques à piles, séchoirs à cheveux, fers à friser et tous les appareils marqués « double isolation ».

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.



Horaire des visites

Pour connaître l'horaire des visites, veuillez consulter notre personnel.

Lors des visites, il est demandé de :

- respecter les périodes de repos des usagers;
- demeurer discrets;
- suivre les consignes d'isolement lorsqu'indiquées.

Usage du tabac

L'usage du tabac à l'intérieur de l'Institut est interdit aux visiteurs, aux employés et aux usagers. Si vous êtes fumeur, un intervenant ou une intervenante en cessation tabagique peut vous rencontrer pour vous proposer de l'aide et des moyens pour arrêter de fumer.

Renseignements personnels

L'Institut peut utiliser le nom, le prénom et l'adresse d'un usager afin de l'inviter à faire un don ou pour le solliciter à des fins de sondage concernant la satisfaction de la qualité des services. Toutefois, en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSS), un usager peut en tout temps demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à de telles fins, et ce, sans risque de représailles. Si vous désirez vous prévaloir de cette disposition de la loi, veuillez en informer le Service de l'admission au 418 656-4895.

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. De plus, des écouteurs et une vidéo d'accueil sont à votre disposition tout à fait gratuitement, sur un canal dédié.

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. De plus, quatorze espaces de stationnement sont réservés pour les détenteurs de vignettes pour handicapés.

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.

Photos et vidéos

Durant votre hospitalisation, il se peut que des photos ou des vidéos soient requises pour assurer le suivi de vos soins, pour l'enseignement ou la recherche. Sachez que votre consentement est toujours requis et que vous pouvez refuser en tout temps.

Téléconsultation

La téléconsultation permet d'offrir des services de santé à distance. Selon la région où vous vivez, vous avez parfois un long trajet à faire pour vous rendre à un rendez-vous. Si cela est possible, un intervenant peut vous offrir des services de téléconsultation. Ainsi, à partir de l'établissement de santé de votre région, vous serez suivi par les spécialistes de l'Institut, sans être obligé de vous rendre à Québec. À l'aide d'un appareil muni d'un écran et d'une caméra, vous pourrez voir et parler de votre état de santé avec les professionnels. Ce sera tout comme si vous étiez ensemble dans un bureau. Cela vise à donner un meilleur accès à des soins de santé spécialisés en région. Pour en savoir plus, informez-vous auprès du personnel.

SERVICES OFFERTS

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.

Service de soins spirituels

L'équipe d'intervenants en soins spirituels, 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 soins spirituels effectue des visites régulières dans 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.

Code d'éthique et de conduite

Vous pouvez consulter le code d'éthique de l'établissement qui indique quels sont vos droits et votre contribution à l'égard de vos soins.

Comité des usagers

En tant qu'établissement public, l'Institut a mis sur pied un comité des usagers. Ce comité 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 : iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca

Procédure d'examen des plaintes

Si vous êtes insatisfait des soins ou des services reçus, ou si vous avez le sentiment que vos droits ne sont pas respectés, nous vous suggérons d'en discuter avec le responsable du secteur concerné, son représentant ou le médecin. Ils feront tout en leur pouvoir pour vous aider.

À la suite de cette démarche, si vous considérez que le résultat obtenu n'est pas satisfaisant, n'hésitez pas à communiquer verbalement ou par écrit avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval
2725, chemin Sainte-Foy, bureau Y7191
Québec (Québec) G1V 4G5
Téléphone : 418 656-4945
Télécopieur: 418 656-4829
Courriel : iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Pavillon de prévention des maladies cardiaques (PPMC)

Le PPMC est un service de l'Institut et un centre de conditionnement physique unique. Des programmes sont disponibles afin d'améliorer votre qualité de vie à la suite de votre hospitalisation et de vous aider à prendre votre santé en main :

- programme de réadaptation cardiaque, respiratoire et de gestion du poids;
- programme de conditionnement physique;
- programme de gestion du stress et relaxation;
- cours de nutrition (lecture des étiquettes, cuisine méditerranéenne, végétarisme);
- accès à des conférences gratuites;
- programme *Traité santé* (service de réadaptation aux personnes atteintes de maladies cardiovasculaires, respiratoires ou de diabète, disponible dans la région de Québec, Portneuf et Charlevoix).

Pour plus d'informations : 418 656-4594 ou www.iucpq.qc.ca/PPMC

Association des bénévoles

Cette association a pour mission d'améliorer le bien-être quotidien des usagers et des visiteurs de l'Institut.

Pour ce faire, elle offre :

- service de café et de 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;
- boutique-cadeau « La Coccinelle » située au 1er étage, au carrefour, qui offre revues, journaux et menus articles. Les heures d'ouverture sont de 9 h à 15 h 30 du lundi au vendredi. Pour joindre la boutique, composez le 418 656-4529;
- un dépanneur ambulancier se rend aussi sur les unités de soins, en avant-midi, du lundi au vendredi.

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

AUTRES SERVICES DISPONIBLES

Hôtellerie

La Fondation est fière de soutenir l'Institut en offrant un service d'hébergement à prix modique à l'Hôtellerie Pavillon Marguerite-d'Youville. Les services de l'Hôtellerie sont réservés aux gens provenant de l'extérieur de la région de la Capitale-Nationale qui doivent procéder à des examens médicaux ou qui accompagnent une personne hospitalisée à l'Institut. La clientèle doit être autonome pour circuler aisément, sans mobilité réduite, et ne doit requérir aucun soin médical. Les services de l'Hôtellerie sont assurés par une équipe de bénévoles. Contactez-nous pour effectuer une réservation au 418 656-8711, poste 2747. Prenez note qu'une réservation ne peut se faire au-delà de 7 jours avant la date de votre séjour. L'Hôtellerie ferme ses portes durant l'été et la période des fêtes. Une liste de chambres à louer dans les alentours de l'Institut peut être fournie lorsque l'Hôtellerie est fermée ou complète. Pour prendre connaissance de nos critères d'admissibilité ou pour en savoir davantage :

www.fondation-iucpq.org/hotellerie

Service Internet

Les accès au service Internet sont limités. Un accès est disponible à la bibliothèque des sciences de la santé du lundi au vendredi de 8 h à 16 h au pavillon Marguerite-d'Youville. Vous devez avoir la permission de votre médecin pour vous y rendre. À l'intérieur de l'hôpital, l'accès à Internet sans fil est **interdit** considérant les possibilités d'interférences avec les équipements médicaux.



FONDATION
INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

Fondation de l'Institut

La Fondation a pour rôle de promouvoir et de soutenir l'œuvre de l'Institut dont la mission principale est la santé des personnes atteintes de maladies cardiovasculaires, respiratoires ou reliées à l'obésité. Les fonds recueillis servent à soutenir l'enseignement, la recherche, l'achat d'équipements et l'amélioration des soins dans les trois domaines de surspécialisation de l'Institut, soit la cardiologie, la pneumologie et le traitement de l'obésité. Le soutien de nos donateurs est essentiel puisqu'il nous permet d'appuyer un institut unique au pays et même au monde.



Merci de nous aider, car la santé est inestimable!

Je désire faire un don au montant de : _____ \$

Chèque (libellé à l'ordre de la **Fondation IUCPQ**)

Visa

Mastercard

Numéro de la carte

____ / ____
Expiration

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

Nom : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Code postal : _____

Signature : _____

Pour tout don de 20 \$ et plus, vous recevrez par la poste un reçu pour usage fiscal.

Faites parvenir votre don à la Fondation de
l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval
2700, chemin des Quatre-Bourgeois, Québec (Québec) G1V 0B8

Tél. : 418 656-4999

www.fondation-iucpq.org



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC



Mission de l'Institut

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

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

- Ses programmes de soins et de services spécialisés et ultraspécialisés pour le traitement des maladies cardiopulmonaires et des maladies liées 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, 14 598 * personnes y sont hospitalisées et 119 186 visites sont réalisées en mode ambulatoire pour 40 751 usagers. Le bassin de desserte s'élève à plus de 2 000 000 d'habitants, soit environ 30 % de la population du Québec. Affilié à l'Université Laval, l'établissement compte sur la collaboration et le dévouement de plus de 3 000 employés, médecins, professionnels, chercheurs, gestionnaires et bénévoles pour offrir des soins et des services de qualité aux clientèles hospitalisées et ambulatoires. L'Institut offre notamment des programmes de soins et de services spécialisés et ultraspécialisés pour le traitement des maladies cardiovasculaires, respiratoires et des maladies liées à l'obésité. Les médecins et les professionnels de la santé de l'Institut possèdent une vaste expertise et contribuent à faire avancer la science de la médecine. L'Institut a aussi comme mission d'évaluer des technologies et des modes d'intervention en santé. Le Centre de recherche de l'Institut est reconnu internationalement pour la qualité de ses travaux de recherche.

* Données financières 2015-2016



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC



CENTRALE DES RENDEZ-VOUS : 418 656-4827

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



Ce symbole signifie qu'il s'agit d'une « pratique organisationnelle requise » par le personnel.

PRODUCTION :

Direction générale, Communications et relations publiques, en collaboration avec l'ensemble des directions

Quatrième édition : octobre 2016

Troisième édition : octobre 2012

Deuxième édition : janvier 2009

Première édition : octobre 2007

IUCPQ.qc.ca

L'Institut, présent dans sa communauté et sur les médias sociaux

