



GUIDE D'ACCUEIL

À L'INTENTION DES PATIENTS
ET DE LEUR FAMILLE

Douglas
INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE / MENTAL HEALTH UNIVERSITY INSTITUTE

www.douglas.qc.ca

Tout reproduction ou représentation totale ou partielle de ce document par quelque procédé que ce soit est proscrite sans l'autorisation préalable écrite de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas.

**INSTITUT UNIVERSITAIRE
EN SANTÉ MENTALE DOUGLAS**

6875, boul. LaSalle
Montréal (Québec) H4H 1R3

Téléphone : 514 761-6131
Télécopieur : 514 762-3043

Douglas

INSTITUT MENTAL HEALTH
UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE UNIVERSITY
INSTITUTE

www.douglas.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

GUIDE D'ACCUEIL DE L'INSTITUT DOUGLAS	2
TROUVER LES SOINS ET SERVICES	4
CARTE DE L'INSTITUT DOUGLAS	5
NOTRE ENGAGEMENT : OFFRIR DES SOINS DE SANTÉ EN PARTENARIAT AVEC VOUS	6
DES RESSOURCES POUR VOUS SOUTENIR	8
RENSEIGNEMENTS UTILES DE A À Z	9



GUIDE D'ACCUEIL DE L'INSTITUT DOUGLAS

BIENVENUE À L'INSTITUT DOUGLAS.

Vous êtes parmi nous pour une hospitalisation ou pour une visite dans l'une de nos cliniques externes. Dans les deux cas, vous recevrez des soins et des services spécialisés en santé mentale. Nous espérons sincèrement que cela vous aidera à vous rétablir et à avoir une bonne qualité de vie.

Nous avons élaboré ce **Guide d'accueil** afin de faciliter votre passage chez nous. Notre but est de vous offrir des renseignements généraux qui vous seront utiles.

SI VOUS ÊTES HOSPITALISÉ...

Ce guide vous sera remis accompagné du **Guide d'accueil** de votre unité.

Il est important d'avoir les deux guides, car ils contiennent des renseignements différents, mais complémentaires.

C'est dans le **Guide d'accueil** de l'unité que vous obtiendrez des informations plus précises sur votre séjour. Vous aurez des renseignements sur l'équipe de soins, sur le fonctionnement de l'unité, les horaires, les règles de vie, les activités et les services spéciaux qui sont offerts, etc. N'hésitez pas à le demander à un intervenant, si vous ne l'avez pas reçu.

SI VOUS VISITEZ UNE CLINIQUE EXTERNE...

Dans ce cas, un document d'information sur la clinique vous sera remis. On retrouve généralement dans ce document l'horaire, l'adresse de la clinique, les services offerts, etc.

Nous espérons que ce présent **Guide d'accueil** ainsi que toute la documentation qui l'accompagne renferment les renseignements qui comptent pour vous. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à en parler à vos intervenants.



L'Institut universitaire en santé mentale Douglas offre des soins et des services spécialisés. Nous menons des recherches dans ce domaine et nous offrons de l'enseignement aux futurs médecins, infirmières, psychologues et autres professionnels.

Nous croyons au rétablissement. Pour atteindre cet objectif, nous estimons qu'il est essentiel d'établir des partenariats avec nos patients et, dans le respect de la confidentialité, avec leurs proches et la communauté.

L'INSTITUT DOUGLAS EST UN ÉTABLISSEMENT DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. VOILÀ POURQUOI VOTRE CARTE D'ASSURANCE MALADIE VOUS SERA DEMANDÉE À VOTRE ARRIVÉE.

VOUS N'EN AVEZ PAS? PARLEZ-NOUS EN, NOUS POURRONS VOUS PARLER DES SOLUTIONS POSSIBLES.

TROUVER LES SOINS ET SERVICES

- 1 Centre de la Petite Enfance Funville
- 2 Pavillon Bond
- 3 Pavillon Ward
- 4 Pavillon Burland
- 5 Pavillon Finley
- 6 Pavillon Wilson 
- 7 Pavillon Lyall
- 8 Pavillon Stearns
- 9 Centre récréatif Roberts
- 10 Pavillon Newman
- 11 Pavillon Lehmann
- 12 Pavillon Frank B. Common (FBC) 
- 13 Pavillon Perry 
- 14 Pavillon Burgess
- 15 Pavillon Reed / Urgence
- 16 Les serres
- 17 Pavillon Porteous
- 18 Salle Douglas 
- 19 Pavillon Dobell 
- 20 Pavillon CPC / Centre Moe Levin
- 21 L'Envol
- 22 Hôpital de jour des troubles de l'alimentation
- 23 Le Tremplin
- 24 Clinique externe des troubles de l'alimentation
- 25 6601, boul. LaSalle
- 26 Centre McGill d'études sur le vieillissement
- 27 Maison Levinschi / 7075 boul. LaSalle
- 28 L'Étape / 7105 boul. LaSalle
- 29 Centre d'imagerie cérébrale



-  Stationnement
-  Horodateur
-  Arrêt de bus
-  WIFI mot de passe

CARTE DE L'INSTITUT DOUGLAS



NOTRE ENGAGEMENT : OFFRIR DES SOINS DE SANTÉ EN PARTENARIAT AVEC VOUS

À l'Institut Douglas, nous désirons offrir les meilleurs soins, le meilleur soutien et les meilleures solutions possibles à nos patients.

Voilà pourquoi nous désirons établir un partenariat avec vous. Comment allons-nous y arriver? Tout simplement en vous intégrant au sein de toutes les discussions qui concernent vos soins et vos activités et en respectant ces quatre principes importants.

1 – Dignité et respect.

Nous serons à l'écoute de vos choix et opinions. En tout temps, nous tiendrons compte de vos valeurs, de vos croyances et du contexte socioculturel dans lequel vous évoluez.

Exemple : culture, religion, choix de vie, opinions personnelles, préférences ou croyances...

2 – Partage de l'information.

Vous serez toujours informé et nous vous transmettrons les renseignements d'une manière rassurante et utile. Pour vous aider à prendre des décisions éclairées, vous serez informé au bon moment, de manière complète et précise.

Exemple : de l'information sur votre état de santé, votre plan de traitement, vos médicaments et leurs effets secondaires, les ressources disponibles, vos droits et vos responsabilités, etc.

3 – Prise de décision partagée.

Vous serez encouragé à participer aux décisions qui vous concernent ainsi qu'à participer à vos soins.

Exemple : Vous serez consulté lors d'une prise de décision relative à votre traitement.

4 – Collaboration du patient.

Vous faites partie à part entière de l'équipe lorsqu'il est question d'organisation des soins de santé à l'Institut. Vous pourriez participer avec le personnel à l'élaboration, à l'amélioration et à la diffusion de politiques et de programmes de l'Institut Douglas.

Exemples : Vous pourriez être invité à participer à différents comités, au conseil d'administration, à des rencontres périodiques sur votre unité de soins, à des sondages de satisfaction. etc.



Les membres de votre famille et vos proches peuvent parfois être d'un grand soutien. Si vous êtes d'accord, et lorsque cela est possible, nous vous encourageons à partager les renseignements qui pourraient leur être utiles et à les inclure dans les étapes de prise de décisions. Cette façon de faire permettrait à votre entourage de mieux vous accompagner.

DES RESSOURCES POUR VOUS SOUTENIR

Veiller au respect de votre dignité, de votre bien-être et de votre protection : ce sont des préoccupations au cœur de tous les soins et les services que nous offrons à l'Institut Douglas.

L'Institut Douglas vous remettra une copie du code d'éthique lors de votre hospitalisation. Sinon, n'hésitez pas à le demander. Vous pouvez aussi consulter la version du code d'éthique publiée sur des affiches qui sont accrochées un peu

partout dans l'Institut ainsi que la version électronique offerte en ligne au www.douglas.qc.ca/ethique.

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, nous vous invitons à en parler d'abord au responsable de l'unité ou du service concerné. Par la suite, si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez communiquer avec le comité des usagers, le comité de résidents ou la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Comité des usagers

Pavillon Burgess, bureau D-0104
Tél. : 514 761-6131, poste 2286
Télé. : 514 888-4089

comusagers@douglas.mcgill.ca

www.douglas.qc.ca/page/comite-usagers

Comité des résidents pour les unités Burgess 2, CPC 3 et Porteous 1A

Pavillon Burgess, bureau D-0104
Tél. : 514 761-6131, poste 3682
Télé. : 514 888-4089

comusagers@douglas.mcgill.ca

www.douglas.qc.ca/page/comite-usagers

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman)

Tél. : 514 762-3010 ou
514 761-6131, poste 3287
ou 2255

Télé. : 514 888-4059

francine.bourassa@douglas.mcgill.ca

www.douglas.qc.ca/page/commissaire-locale

RENSEIGNEMENTS UTILES DE A À Z

Vous trouverez dans cette section des renseignements généraux qui concernent tous les visiteurs de l'Institut Douglas. Ces renseignements sont classés par ordre alphabétique.

I Accueil

Vous devez présenter votre carte d'assurance maladie et signer le formulaire de consentement autorisant les médecins ou les autres professionnels à vous prodiguer des soins.

Si vous êtes hospitalisé, il est possible que nous vous demandions de porter un bracelet d'identification. Une photographie pourrait aussi être prise avec votre consentement. Ces mesures ont pour but d'assurer votre sécurité.

I Alcool

Vous ne pouvez pas apporter ou boire de l'alcool quand vous êtes à l'Institut Douglas. De plus, vos proches ne peuvent ni en boire ni vous en apporter. L'alcool retrouvé sera confisqué et jeté.

I Auxiliaires-bénévoles

Les auxiliaires-bénévoles travaillent à améliorer la qualité de vie des patients.

Ce groupe recueille de l'argent et des biens pour offrir un soutien aux patients et répondre à leurs besoins. Il finance des projets spéciaux et aide parfois directement les patients.

I Bénévoles

Le service des bénévoles collabore à des activités et à des projets, en groupe ou de manière individuelle. Les bénévoles offrent des services aux patients et sont présents à l'Institut, comme dans la communauté.

I Besoins spirituels

Il y a à l'Institut Douglas plusieurs chapelles et lieux de ressourcement pour nos patients et leurs proches. N'hésitez pas à communiquer avec le Service de la pastorale, au **poste 2447**, pour déterminer comment nous pouvons vous aider.

I Bornes interactives

Plusieurs bornes interactives offrent de l'information pour vous orienter dans l'Institut Douglas. Vous trouverez ces bornes dans les entrées de plusieurs pavillons, dont le Bond, le Newman, le Dobell et le Perry.

I Cafétéria

Une cafétéria est située au pavillon Perry. Les heures d'ouverture de la cafétéria sont de 7 h 30 à 14 h, du lundi au vendredi. Pour obtenir plus d'information, communiquez avec le Service d'alimentation et de nutrition, au **poste 2451**.

I Caisse des patients

Les usagers de l'Institut Douglas ont le droit d'ouvrir un compte temporaire à la Caisse des patients. La Caisse est située au rez-de-chaussée du pavillon Perry. Pour connaître les heures d'ouverture, veuillez téléphoner au **poste 2561** ou renseignez-vous auprès d'un intervenant.

Si vous possédez un compte à la Caisse des patients, tous les chèques personnels qui vous seront envoyés à l'Institut seront automatiquement déposés en fidéicommis.

Qu'est-ce qu'un compte en fidéicommis? C'est un compte qui permet à l'Institut de déposer vos chèques. Toutefois, il n'y a que vous (ou une personne qui a été désignée légalement pour vous représenter) qui pouvez faire des retraits ou d'autres transactions dans ce compte. Vous pourrez obtenir plus d'informations sur la Fiducie Douglas, au **poste 2516**.

I Courrier des patients hospitalisés

Lorsque vous êtes hospitalisé à l'Institut pour une longue période, vous pouvez recevoir et envoyer du courrier personnel. La distribution est effectuée sur votre unité. Pour avoir accès à ce service, demandez à l'équipe de soins sur l'unité de vous aider. Le courrier est distribué de manière confidentielle.

I Coût d'hébergement

Dans la plupart des cas, aucuns frais d'hébergement ne seront exigés durant votre hospitalisation tant que vous avez besoin de soins actifs, c'est-à-dire de soins qui sont considérés comme des soins de courte durée.

Si votre période de soins actifs n'est pas prolongée et que vous devez quand même rester à l'Institut Douglas, les soins sont alors considérés comme des soins de longue durée. Dans ce cas, il y a un coût à payer pour l'hébergement. Il sera calculé par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Vous n'êtes plus couvert par la RAMQ parce que votre carte d'assurance maladie n'a pas été renouvelée? Dans ce cas, nous vous aiderons à la renouveler, si c'est possible.

Vous n'êtes pas admissible à l'assurance maladie du Québec? Nous vous invitons alors à contacter, sans délai, la *Caisse des patients, fiducie et comptes à recevoir* au **poste 2560** pour prendre un arrangement financier. Les tarifs d'hébergement sont établis par la RAMQ.

I Distributrices

Vous trouverez des machines distributrices dans presque tous les pavillons. Le personnel pourra vous indiquer où les retrouver. Ces machines vous proposent des collations santé et des breuvages. Des distributrices au pavillon Perry, près de la cafétéria, offrent aussi des sandwiches, des soupes, des salades. Deux micro-ondes sont également mis à votre disposition.

Une partie de l'argent recueilli grâce aux ventes de ces machines distributrices est versée aux auxiliaires-bénévoles de l'Institut Douglas pour financer des activités destinées aux patients.

I Distributrice à monnaie

Vous trouverez une distributrice à monnaie dans le hall d'entrée du pavillon Perry.

I Divulgarion d'accidents

Malgré nos meilleurs efforts, il arrive que des accidents surviennent. Ces événements peuvent parfois affecter votre santé ou les soins que vous recevez.

Lorsque cela arrive, vous avez le droit d'être informé et de savoir ce qui s'est passé, mais aussi, de connaître quelles seront :

- les conséquences sur votre santé
- les prochaines étapes qui sont recommandées pour améliorer votre situation.
- les mesures qui seront prises pour éviter qu'un tel événement survienne à nouveau.

Au moment où nous vous fournirons ces renseignements, vous pouvez être accompagné par la personne de votre choix. Nous vous encourageons aussi à poser des questions.

I Drogues et médicaments non prescrits

La possession et la consommation de drogue de rue, de même que la consommation de médicament non prescrit sont interdites à l'Institut Douglas. Toute substance illicite trouvée sera confisquée et détruite.

I Écrans d'information

Des écrans de télévision diffusent de l'information sur les services, les recours, la prévention, les activités et sur bien d'autres sujets qui touchent les patients. Ces écrans sont installés dans les différents pavillons de l'Institut Douglas.

Fondation de l'Institut Douglas

La Fondation de l'Institut Douglas sollicite des dons à la grandeur du Canada pour investir dans des soins et des projets de recherche en santé mentale.

Grâce à la contribution de ses donateurs, la Fondation soutient l'expertise reconnue de l'Institut Douglas dans les domaines suivant : la maladie d'Alzheimer, la dépression et les troubles bipolaires, les troubles de l'alimentation, les services aux jeunes et l'amélioration de l'accès aux soins.

Pour faire un don ou en savoir plus sur ce que la Fondation fait pour améliorer la vie des patients, visitez le www.fondationdouglas.qc.ca ou communiquez par téléphone au **514-762-3003** ou par courriel : fondation@douglas.mcgill.ca

Hygiène et prévention des infections

Vous laver les mains avec de l'eau et du savon demeure la manière la plus simple et la plus efficace de se protéger des infections.

Vous trouverez des stations de gel ou de mousse pour vous désinfecter les mains dans tous les pavillons

Inspection des biens

Pour assurer la sécurité de tous et en cas de soupçons sérieux, nous nous réservons le droit lorsque vous êtes à l'Institut Douglas de vérifier vos vêtements, vos biens ou votre chambre. Cette vérification se fera en votre présence, avec votre collaboration (lorsque possible) et avec respect.

Magasin de vêtements

Le « Magasin du coin » est un magasin de vêtements neufs et usagés situé au sous-sol du pavillon Burgess (local D-0152). Dans ce magasin, les usagers peuvent se trouver des vêtements et des chaussures à bas prix. Ce magasin est ouvert durant les jours de la semaine et il est tenu par les auxiliaires-bénévoles.

Objets dangereux

Les objets dangereux ou pouvant être considérés comme tels pour votre sécurité et celle des autres vous seront confisqués lors de votre hospitalisation. Toutes les armes seront détruites. D'autres objets d'usage courant (ciseaux, coupe-ongle, rasoir, etc.) vous seront remis lors de votre congé.

Objets personnels de valeur

Nous vous recommandons de ne pas apporter des biens de valeur, des appareils électroniques et

électriques personnels. L'Institut Douglas ne se tient pas responsable des bris, de la disparition ou de la perte de ces objets.

Toutefois, si vous êtes hospitalisé et que vous apportez des objets de valeur, nous allons vous offrir un lieu verrouillé pour entreposer quelques objets personnels sur votre unité, selon l'espace disponible.

Pair aidant et pair aidant familial

Le soutien par les pairs est une relation d'entraide existant entre deux personnes ayant vécu des expériences personnelles similaires. À l'Institut Douglas, il existe deux types de service de pairs aidants : celui pour les patients et celui pour les familles.

Un pair aidant pour les patients est une personne en rétablissement d'un problème de santé mentale qui par son vécu, sert de modèle, offre du soutien ainsi que de l'espoir aux patients. Pour en savoir plus sur ce service, informez-vous auprès de vos intervenants.

Un pair aidant pour les familles est une personne qui joue ou a joué le rôle d'aidant naturel auprès d'une personne souffrant d'un problème de santé mentale. Un pair aidant familial peut aider les familles qui cherchent comment soutenir leur proche qui souffre tout en respectant son droit à l'autodétermination.

Renseignez-vous auprès du personnel soignant de l'Institut.

Recherche

L'Institut Douglas est un institut universitaire. En plus d'être un hôpital, nous sommes aussi un centre de recherche. Le rôle de notre centre est de faire avancer les connaissances en santé mentale et améliorer les services. C'est pourquoi il se peut que l'on vous demande d'aider nos chercheurs en participant à des études. Vous êtes libre de participer ou non, c'est votre choix et nous le respecterons. Votre décision n'aura aucune conséquence négative sur les services que vous êtes en droit de recevoir.

Repas des patients hospitalisés

Les repas des patients hospitalisés sont servis sur l'unité de soins. Les aliments de votre plateau sont adaptés à vos besoins nutritionnels. Dans la mesure du possible, votre menu pourra être adapté pour respecter vos choix personnels.

Sécurité

Vous pouvez communiquer en tout temps avec la sécurité au **poste 2444**. Ses bureaux sont situés à l'entrée principale du pavillon Perry.

I Sexualité des patients

À l'Institut Douglas, nous avons une politique sur le droit à la qualité de vie sexuelle pour les patients. Notamment, il est dit que la sexualité doit se vivre de manière convenable et de façon respectueuse pour les autres et pour soi-même; en tout temps, les rapports intimes doivent avoir lieu entre personnes consentantes et de manière sécuritaire.

Vos intervenants peuvent vous parler de cette politique. Ne vous gênez pas pour leur poser vos questions!

I Sondage

Pour offrir des soins et des services de qualité, nous évaluons continuellement votre expérience comme patient, votre satisfaction et votre participation aux soins que vous avez reçus. C'est la raison pour laquelle vous pourriez être invité à répondre à un sondage confidentiel. Vous n'êtes pas obligé d'y répondre, mais si vous le faites, vous nous aiderez beaucoup à améliorer nos soins et nos services. Nous souhaitons vous en remercier à l'avance.

I Stationnement

Le stationnement à l'Institut Douglas est payant en tout temps. Des bornes de paiement sont indiquées sur la carte, que vous trouverez à la page 4 et 5

de ce guide. Si vous devez être hospitalisé, nous vous recommandons de demander à un proche de déplacer votre véhicule à l'extérieur des terrains de l'Institut pour éviter des coûts. Si c'est impossible et que votre véhicule ne peut pas être déplacé, vous devez avertir, sans délai, le Service de la sécurité.

I Tabac

Vous devez respecter la Loi sur le tabac.

On vous a accordé le privilège de sortie pour fumer à l'extérieur? Ou vous êtes un visiteur? Vous devez fumer à l'extérieur du périmètre de neuf mètres depuis l'entrée du pavillon. Le périmètre est défini par une ligne bleue peinte par terre.

Il est permis aux patients hospitalisés de fumer dans le fumoir sur les unités de soins, lorsqu'il y en a un. Votre famille ou vos amis n'ont pas le droit d'utiliser ces fumoirs ni de vous accompagner.

Bien entendu, nous désirons votre mieux-être. C'est pourquoi les équipes soignantes de l'Institut Douglas sont disponibles pour vous aider à arrêter de fumer ou, si vous ne pouvez pas fumer, à gérer le manque de nicotine. N'hésitez pas à nous en parler.

I Taxis

Il y a une station de taxis près de l'Institut. Un taxi peut venir vous chercher rapidement. Vous pouvez joindre la station au **514 767-6666** ou **514 363-5111**. S'il n'y a pas de téléphone, adressez-vous à l'accueil, situé dans l'entrée principale du pavillon Perry.

I Téléphone de courtoisie

Il est possible d'utiliser un téléphone de courtoisie sur toutes les unités de soins pour faire un appel local sans frais ou pour être contacté. L'équipe de soins se fera un plaisir de vous fournir le numéro de téléphone.

I Transports en commun

L'Institut Douglas est desservi par trois lignes d'autobus de la STM (www.stm.info)

- **58** (de/vers la station de métro De l'Église);
- **107** (de/vers la station de métro Verdun);
- **112** (de/vers la station de métro Jolicœur).

Vous pouvez aussi vous rendre à pied à l'Institut à partir du métro Monk. La distance de marche est d'approximativement 2,1 kilomètres (1,25 mille).

I Violence : tolérance zéro

La violence verbale et physique n'est pas tolérée à l'Institut Douglas et dans tous ses services.

La violence se définit comme des paroles ou des gestes qui peuvent faire du mal ou du tort à une autre personne ou encore la faire agir contre sa volonté en utilisant la force ou l'intimidation.

I Vol

Le vol est inacceptable et il ne sera jamais toléré à l'Institut Douglas. Nous faisons tout en notre pouvoir pour que de telles situations ne surviennent pas. Aidez-nous à vous aider : protégez vos objets de valeur.

I Wi-Fi et Internet

Un réseau Wi-Fi est disponible dans certains pavillons de l'Institut, comme indiqué sur la carte. Renseignez-vous pour savoir comment avoir accès à ce réseau. De plus, des ordinateurs avec accès Internet sont disponibles sur quelques unités d'hospitalisation.

■ POUR CONCLURE...

Nous espérons que ce guide vous est utile. Si vous avez des commentaires ou souhaitez faire des suggestions, communiquez avec la Direction de la qualité au **514 761-6131, poste 2731**. Nous serons heureux de vous écouter.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement!

