

Carnet du patient

Confidentiel



Pourquoi utiliser le Carnet du patient?

C'est avec plaisir que le Comité des usagers du CHUM vous offre ce carnet de notes.
Nous espérons qu'il facilitera la communication entre vous, vos proches et l'équipe soignante, et qu'il vous sera utile tout au long de votre parcours de soins.

Ce carnet est divisé en plusieurs sections : messages, questions, informations médicales, notes personnelles, etc. Nous vous invitons à l'utiliser quotidiennement pendant votre séjour ainsi que lors de vos rendez-vous de suivi à l'externe. Vous pourrez y inscrire des informations à l'intention de vos proches, des questions à poser à l'équipe soignante ou à votre médecin, ainsi que vos impressions personnelles sur cette expérience. Si vous le souhaitez, vos proches peuvent également y laisser des messages afin d'assurer un meilleur suivi de l'information.

Ce carnet s'inscrit dans les valeurs et la philosophie de soins et de services du CHUM, qui favorisent un partenariat entre le patient (et ses proches) et l'ensemble des intervenants. Au CHUM, nous visons à offrir une expérience patient optimale.

Les membres du Comité des usagers du CHUM vous souhaitent un prompt rétablissement.

Qu'est-ce que le Comité des usagers du CHUM?

Le Comité des usagers du CHUM (Cu-Chum): ici pour vous

Le Comité des usagers du CHUM est un groupe de bénévoles élus, entièrement dédié à vous représenter et à défendre vos droits en matière de santé et de services sociaux.

Notre mission est de faire en sorte que chaque personne soignée au CHUM reçoive les soins de qualité auxquels elle a droit, dans un climat de respect et d'écoute. Nous sommes là pour porter votre voix, en participant à différents comités du CHUM et en collaborant avec des partenaires du réseau de la santé.

Nous agissons concrètement pour améliorer les soins et les services offerts à tous les usagers. Nous sommes aussi présents sur le terrain pour vous écouter, vous informer sur vos droits et vous soutenir dans votre parcours de soins.

Votre opinion est précieuse, elle nous aide à mieux comprendre vos besoins et à orienter nos actions.

Pour partagez vos commentaires ou préoccupations : cuchum.ca/votre-opinion

**Pour être mieux informé et en apprendre
davantage sur les actions du Comité :**

514 890-8191 | www.cuchum.ca | info@cuchum.ca

CU Comité des usagers
du CHUM

Saviez-vous que...



- 1 Guide de séjour :** Beaucoup de renseignements, en lien avec votre hospitalisation, sont disponibles dans le Guide de votre séjour pour les patients hospitalisés et leurs proches.

Disponible au cuchum.ca/vosressources/outils
ou sur **le site internet du CHUM**

- 2 Prévention des infections :** C'est beaucoup plus qu'un concept, c'est une nécessité! Demandez aux intervenants de se laver les mains avant de vous prodiguer un soin, de même qu'à vos visiteurs à leur arrivée ainsi qu'à leur sortie.

Avant chaque repas, Pensez à vous désinfecter les mains.

- 3 Stationnement :** Il existe des tarifs réduits pour se stationner au CHUM.

Pour en savoir plus : recherchez « Stationnement » sur le **site web du CHUM** ou présentez vous au **Service de stationnement**, Pavillon C, Local C.01.7108

- 4 Prévention du vol :** Le CHUM n'est pas responsable des objets de valeur perdus ou volés. Un placard verrouillable est à votre disposition dans chacune des chambres. Emportez votre clé avec vous lors de vos examens. Par sécurité, confiez vos effets personnels les plus précieux à vos proches

Renseignez-vous auprès de votre équipe de soins.

- 5 Cohabitation de nuit :** Un proche de votre choix peut rester avec vous la nuit (sauf si vous êtes en isolement). Un fauteuil lit est mis à sa disposition dans la chambre.

Renseignez vous auprès de votre équipe de soins.

- 6 Soins spirituels :** Vous pouvez demander à votre équipe soignante de rencontrer un **professionnel des soins spirituels au CHUM** pour vous accompagner dans votre dimension spirituelle et religieuse durant votre hospitalisation.

Renseignez vous auprès de votre équipe de soins.

- 7 Situations problématiques :** N'hésitez pas à rapporter à l'infirmier-ère chef de votre unité de soins toutes situations préoccupantes

- 8 Service de bénévolat, animations et loisirs :** Ce Service offre des visites amicales, de l'écoute, du soutien et des activités de loisirs pour agrémenter votre séjour. Les bénévoles peuvent aussi vous livrer des journaux, des livres, des revues et des tablettes connectées.

Renseignez vous auprès de votre équipe de soins.

- 9 Vos droits :** Vous avez des droits en tant qu'usager du CHUM (voir à l'endos de votre carnet). Vous pouvez formuler un commentaire pour l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Pour en savoir plus : visitez cuchum.ca/vos-droits-et-obligations

Vous pouvez également vous adresser au bureau de la *Commissaire aux plaintes et à la qualité des services*, pour obtenir de l'aide, déposer une plainte, demander d'intervenir ou pour toute autre question via le formulaire en ligne ou par téléphone.

[commissaire.localchum@ssss.gouv.qc.ca/](mailto:commissaire.localchum@ssss.gouv.qc.ca)
514 890-8484

- 10 Utilisation de votre téléphone cellulaire:**
Il est important de respecter le personnel et les usagers, ne pas prendre de photos sans le consentement de ceux-ci.

- 11 Votre opinion :** En transmettant vos commentaire au cuchum.ca/votreopinion, vous aidez le Comité des usagers à orienter ses actions.

Il est aussi possible que vous soyez sollicité par le CHUM pour remplir un sondage confidentiel et anonyme.

- 12 Rendez-vous :** Gérer vos rendez-vous en ligne
Pour en savoir plus : visitez le **site Internet du CHUM/Patients**

- 13 La téléconsultation c'est une option ! :** Vous pouvez recevoir des soins et des services spécialisés à distance depuis le confort de votre domicile. Moins de temps sur la route, moins de frais, moins de fatigue! Pour savoir si la téléconsultation est une option pour vous, parlez-en à votre équipe/spécialiste de la santé.

Pour en savoir plus, consultez la page « Découvrez la télésanté » sur le site web du CHUM

- 14 Hospitalisation :** Il est possible qu'une chambre ne vous soit pas directement attribuée, vous serez alors placé dans une alcôve

Mes questions

Il est important de préparer une liste de questions pour vos professionnels de la santé. Nous vous invitons à poser au minimum 3 questions clés au personnel soignant :

- 1) Quel est mon diagnostic ?
- 2) Que dois-je faire ?
- 3) Pourquoi est-il important que je le fasse ?

Autres exemples de questions : Avez-vous une idée de la durée de mon séjour? Quel est mon plan de traitement? Ai-je de nouveaux médicaments? Quels en sont les effets secondaires? Quand vais-je voir mon médecin? Quels examens dois-je passer? Quelle est ma tension artérielle? Puis-je me lever?

Date	Question	Qui (médecin, infirmier-ère, chef de l'unité, préposé-e, etc.)	Réponse

Date	Question	Qui (médecin, infirmier-ère, chef de l'unité, préposé-e, etc.)	Réponse

Date	Question	Qui (médecin, infirmier-ère, chef de l'unité, préposé-e, etc.)	Réponse

Mes infos médicales



Cette section pour noter vos informations médicales, ex. : coordonnées de mon pharmacien et de mon médecin de famille, liste des examens médicaux effectués et à venir, allergies, diète, autres spécificités telles que des problèmes visuels ou de surdité, etc.

Date	Informations médicales

Ma médicationRx

Section pour noter votre nouvelle médication ou un changement de médication. Il est important de comprendre ce qu'on vous prescrit à l'hôpital et pourquoi on vous le prescrit.

Souvenez vous de ces 5 questions vitales à poser à propos de vos médicaments :

1)CHANGEMENTS: Est-ce que certains de mes médicaments ont changé et pourquoi?

2)MAINTIENT: Quels médicaments dois-je continuer à prendre et pourquoi?

3)USAGE CORRECT: Comment dois-je prendre mes médicaments?

4)INTERACTION: Y a-t-il des contre-indications avec certains aliments, boissons, vitamines, suppléments, produits de santé naturels ou médicaments en vente libre ?

5)OBSERVATION: Quels sont les effets secondaires que je devrais surveiller?

Date	Nom du médicament	Question (s)

Mon congé



Pour mieux planifier votre congé de l'hôpital, AVANT votre départ, nous vous encourageons à vérifier ces informations :

*Consultez les fiches santé « Planifier mon départ de l'hôpital après mon opération » et « À qui poser mes questions sur ma santé » disponibles sur le [site web du CHUM](#)

Information	Cocher si complété
On m'a informé de l'heure et de la date de mon congé.*	<input type="checkbox"/>
J'ai posé les questions relatives à mon congé	<input type="checkbox"/>
Je comprends les consignes de santé de mon médecin traitant ou de l'infirmier-ère : <ul style="list-style-type: none"> • Bains ou douches permis • Alimentation (ex: régime particulier) • Exercices: • Restrictions (ex: conduite, marcher, rester debout) 	<input type="checkbox"/>
On m'a remis la fiche santé ?	<input type="checkbox"/>
On m'a remis la feuille sommaire pour mon médecin de famille ? (ou vous assurez que les coordonnées de votre médecin ont été transmises à l'admission et inscrites à votre dossier médical)	<input type="checkbox"/>
Je me suis assuré(e) de signer l'autorisation de transmettre le résumé de mon dossier médical à mon médecin ? (l'infirmière peut me confirmer cette information)	<input type="checkbox"/>

Information	Cocher si complété
J'ai une prescription pour mes nouveaux médicaments à prendre.	<input type="checkbox"/>
Je sais quel(s) médicament(s) prendre à mon retour à la maison.	<input type="checkbox"/>
J'ai mon rendez-vous de suivi ou j'ai obtenu la marche à suivre pour planifier un prochain rendez-vous.	<input type="checkbox"/>
Mon transport est planifié et on m'a informé des différentes possibilités pour attendre un transport après mon congé (ex. : salon de départ).	<input type="checkbox"/>
Notez que les retours à la maison sont à vos frais et non déboursés par le CHUM	
Je n'ai pas laissé d'effets personnels dans ma chambre (tout sera jeté après votre départ).	<input type="checkbox"/>

Besoin d'aide : Pour éviter un séjour à l'urgence, après votre congé, la **ligne de Santé Patient CHUM : 514-890-8086** permet d'avoir une évaluation par téléphone par une infirmier-ère 24 heures/24 et 7 jours/7. Après vous avoir évalué, l'infirmier-ère vous orientera au bon endroit et vers le bon expert selon vos besoins.

Mes messages



Cette section vous sert d'aide-mémoire.

Vos proches pourront aussi y inscrire des messages pour un meilleur suivi de l'information.

Ex: besoin de produits d'hygiène, vêtements à laver, le médecin passera mercredi à 10h, etc.

Date	Message	Lu
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>

Date	Message	Lu
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>

Notes personnelles



This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Mes droits et obligations



Les droits des usagers prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Droit à l'information
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- Droit de porter plainte
- Droit d'accès à son dossier d'usager
- Droit aux services
- Droit de recevoir des services en langue anglaise
- Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit à l'hébergement

Le CHUM a des responsabilités, et vous en avez aussi. Nous comptons sur votre collaboration et celle de vos proches pour :

- Respecter les consignes, politiques, procédures, lois et règlements portés à votre connaissance;
- Poser les questions nécessaires avant de consentir ou d'opposer un refus aux interventions proposées;
- Participer aux soins et services vous concernant;
- Respecter vos rendez-vous et aviser rapidement si vous ne pouvez pas vous présenter;
- Demander que vos objets de valeur ou pièces d'identité soient déposés en lieu sûr par les agents de sécurité;
- Signaler immédiatement à la personne responsable du service tout équipement défectueux, tout vol ou tout processus non sécuritaire;
- Transmettre à vos soignants les coordonnées d'une personne qui vous représenterait advenant votre incapacité temporaire ou permanente de consentir à vos soins;
- Demander à vos visiteurs de respecter les consignes de prévention des infections, de lavage des mains et de ne pas venir à l'hôpital s'ils présentent un risque de contagion pour les autres;
- Interagir avec courtoisie, civilité et respect et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- Informer le personnel quant à vos allergies, votre médication et tout autre élément pertinent concernant votre santé.

© Bureau de la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Dépliant « Votre satisfaction nous tient à cœur »