



# WACHAY AI SHE:KON

L'Hôpital général de Montréal fait partie du Centre universitaire de santé McGill (CUSM).

Le CUSM s'engage à fournir des soins culturellement sécurisants aux patients et aux familles, et à créer un environnement de soins de santé plus inclusif, plus compréhensif et plus sécurisants pour les communautés des Premières nations, des Inuits et des Métis.

Hôpital général de Montréal  
1650, ave. Cedar  
Montréal (Québec) H3G 1A4  
514 934-1934

This guide is available in English on request.

Centre universitaire  
de santé McGill



McGill University  
Health Centre



**Le CUSM est situé sur des terres non cédées qui ont longtemps servi de lieu de rencontre et d'échange pour les Premières nations, les Inuits et les Métis.**

**Le CUSM honore, reconnaît et respecte la nation Kanien'kehá:ka en tant que gardienne traditionnelle des terres et des eaux sur lesquelles nous vivons.**

**Tiohtià:ke/Montréal est historiquement connu pour être un lieu de rassemblement pour de nombreux Inuits et Premières nations. Elle abrite aujourd'hui une population autochtone diversifiée, ainsi que d'autres peuples.**



# TABLE DES MATIÈRES

- 1** Travailler ensemble
- 2** Les interprètes
- 3** Votre équipe soignante
- 7** Les visites
- 9** La nourriture autochtone et où manger et faire des achats
- 11** Wi-Fi, appels longue distance, télévision
- 13** Transport
- 14** Être prêt à quitter l'hôpital
- 15** Votre voix est importante

# TRAVAILLER ENSEMBLE

1

Nous voulons que vous vous sentiez en sécurité dans l'hôpital. Vous jouez un rôle important dans vos soins. Vous pouvez :



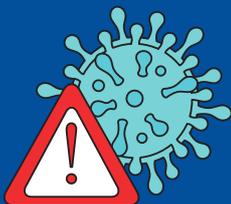
Poser des questions.



Faites-nous part de vos préoccupations et informez-nous si quelque chose ne vous semble pas normal.



Sachez quels médicaments vous prenez et pourquoi.



Demandez quels sont les symptômes à surveiller et ce qu'il faut faire en cas de problème.



Aidez-nous à connaître vos goûts et vos aversions.

# INTERPRÈTES

Des interprètes inuit et cri sont disponibles au CUSM.

Ces services sont organisés par deux partenaires du CUSM, Ullivik et Wiichihiituwin, et peuvent être fournis sur place ou par téléphone.

Si vous souhaitez un interprète, demandez à votre équipe de soins de contacter Ullivik (inuktitut) ou Wiichihiituwin (cri).



# VOTRE ÉQUIPE SOIGNANTE

3

Le CUSM est un hôpital d'enseignement, ce qui signifie que votre équipe de soins peut également comprendre des infirmières en formation, des étudiants en médecine et des résidents.



Chaque membre de votre équipe de soins a un rôle à jouer.



## Le personnel infirmier

Chaque étage dispose d'une infirmière responsable et d'une équipe d'infirmières. Elles sont responsables de votre plan de traitement et de l'évaluation de votre réaction à ce plan. Les infirmières informent les autres membres de l'équipe soignante de tout changement dans votre état de santé.

## Médecins et chirurgiens



Les médecins et les chirurgiens supervisent vos soins. Une équipe plus large de médecins, de résidents et d'étudiants en médecine les assiste parfois. À tout moment, l'un des spécialistes de l'hôpital, comme un gastro-entérologue ou un hématologue, peut être sollicité pour évaluer votre état de santé.



## Agents de liaison

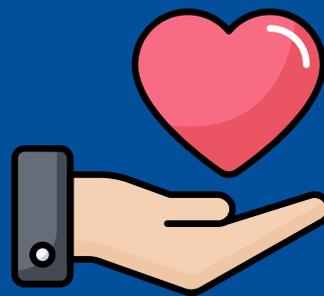
Le CUSM dispose d'agents de liaison pour vous aider pendant votre séjour à l'hôpital. Ils travaillent du lundi au vendredi. Leur rôle est de s'assurer que les besoins des patients autochtones sont satisfaits et de faciliter la communication entre votre équipe de traitement, votre communauté d'origine et l'organisme de santé.

## Autres professionnels de la santé

Au cours de votre séjour, vous pourrez également rencontrer :

- Accompagnateurs de patients
- Physiothérapeutes
- Ergothérapeutes
- Pharmaciens
- Thérapeutes respiratoires
- Techniciens (radiographies, analyses de sang, etc.)
- Nutritionnistes
- Professionnels des services sociaux
- Coordinateurs d'unité
- Personnel d'entretien

## Professionnels de l'accompagnement spirituel



Les professionnels de l'accompagnement spirituel de l'hôpital sont là pour vous soutenir et vous aider pendant votre séjour à l'hôpital. Ils peuvent également vous aider à contacter des représentants de diverses confessions religieuses et à trouver un lieu de culte à proximité. Vous pouvez à tout moment demander à parler à un membre de l'équipe d'accompagnement spirituel.

La chapelle, destinée aux personnes de toutes confessions, se trouve au 6e étage, dans la salle D06.165, près de l'entrée de l'avenue Cedar. Elle est toujours ouverte.



**Le personnel et les bénévoles de l'hôpital doivent toujours porter leur carte d'identification du CUSM. Il n'y a pas de mal à demander à quelqu'un de vous la montrer si vous n'êtes pas sûr de la personne qui s'approche de vous.**

# LES VISITES

7

Votre infirmière peut vous donner les détails de la politique de visite dans votre unité.

Vous pouvez également trouver des informations sur le site <https://cusm.ca/visite>

Les heures de visite sont de 8 h à 21 h. **Les familles sont les bienvenues à tout moment.**

Les heures de silence sont de 21 h à 6 h. Vous serez invité à quitter les lieux à 21 h pour permettre à votre proche de se reposer et de guérir.



# LES VISITES

Aucune visite n'est autorisée dans le service des urgences ou dans l'unité de soins intensifs pendant les changements d'équipe. Cela signifie que :

**Aucune visite au service des urgences**  
**entre :**

**7 h 30 à 8 h 30**

**15 h 30 à 16 h 30**

**23 h 30 à 0 h 30**

**Aucune visite à l'unité de soins intensifs**  
**entre :**

**7 h 15 à 8 h 15**

**15 h 15 à 16 h 15**

**19 h 15 à 20 h 15**

# ALIMENTS AUTOCHTONES

9

Les gens des Premières nations, les Inuits et les Métis qui sont hospitalisés, peuvent maintenant se procurer de la banique. Si vous en voulez, dites-le à votre équipe soignante.

Remarque : Certains patients doivent suivre un régime alimentaire restreint en raison d'un problème de santé et pourraient ne pas être en mesure de manger de la banique.

## OÙ MANGER ET FAIRE DES ACHATS

### Cafétéria

Endroit : 4ème étage

Du lundi au vendredi : 7 h à 19 h

Samedi, dimanche et jours fériés : 11 h 30 à 14 h et 16 h à 18 h 30



Les cartes de débit et de crédit sont acceptées. Les coupons Ullivik et Wiichihiituwin peuvent être utilisés à la cafétéria par les patients inuit et cris et leurs accompagnateurs lorsqu'ils viennent dans nos cliniques ambulatoires.

Les coupons ne sont pas destinés aux patients hospitalisés.

## Le coin de l'hospitalité



Collations, petit-déjeuner et déjeuner. A consommer sur place ou à emporter.

Endroit : 6ième étage

Du lundi au vendredi : 6 h 30 à 15 h 30

Les espèces, les cartes de débit et de crédit sont acceptées.

## Cedar Café



Collations et repas légers. Uniquement à emporter.

Endroit : 6ième étage

Du dimanche au vendredi : 7 h à 18 h

## Boutique de cadeaux



Vente de petits articles et commodités.

Endroit : 6ième étage (près de l'entrée de l'avenue Cedar)

Du lundi au vendredi : 9 h 30 à 16 h 30

## Distributeurs automatiques



Plusieurs endroits dans l'hôpital.

## Guichets automatiques



Les guichets automatiques se trouvent à l'entrée de l'avenue Cedar au 6 ième étage et à l'entrée de l'avenue des Pins au 1er étage.

# WI-FI, APPELS LONGUE DISTANCE, TÉLÉVISION



## WI-FI

Le CUSM met à la disposition des patients et des visiteurs un accès Wi-Fi de base gratuit.

Réseau : CUSM-MUHC-PUBLIC

Nom d'utilisateur : public

Mot de passe :wifi



## APPELS LONGUE DISTANCE

Toutes les chambres de patients sont équipées d'un téléphone que vous pouvez utiliser. Demandez à votre infirmière le code pour faire un appel interurbain.

# WI-FI, APPELS LONGUE DISTANCE, TÉLÉVISION



## TÉLÉVISION

Les chambres des patients sont équipées de téléviseurs et le service est disponible moyennant des frais. Remplissez [ce formulaire en ligne](#) ou appelez le 1 800 361-3979 pour activer le service de télévision. Si vous avez des questions, un membre de l'équipe soignante se fera un plaisir de vous aider.



# TRANSPORT



Des navettes Wiichihiituwin / Ullivik sont disponibles pour les patients qui viennent de Wiichihiituwin ou d'Ullivik.

## **Wiichihiituwin Montréal transport**

Tél. : 514 989-1393, poste 73229

## **Ullivik transport**

Tél. : 514 932-9047, poste 163

Si vous avez besoin de transport de l'hôpital à votre logement, vous pouvez contacter le répartiteur de Wiichihiituwin /Ullivik par le téléphone situé à l'entrée de l'avenue Cedar. Une navette vous déposera et vous récupérera à cette même entrée.



[Informations sur le stationnement à l'HGM](https://cusm.ca/stationnement)  
<https://cusm.ca/stationnement>

# SE PRÉPARER À QUITTER L'HÔPITAL

Il est important de se préparer à quitter l'hôpital pour que la transition se fasse en douceur.

Votre plan de sortie vous sera expliqué par votre équipe médicale. Il est possible qu'ils vous recommandent de rester dans le sud, à Ullivik ou à Espresso, pendant quelques semaines après votre sortie de l'hôpital, ou ils pourraient vous recommander d'aller dans un centre de réadaptation pour poursuivre votre rétablissement.

Vous pouvez demander à participer à la planification de votre sortie.

Faites savoir à votre équipe soignante si vous avez des questions ou des inquiétudes.



# VOTRE VOIX EST IMPORTANTE

15

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS AUTOCHTONES GRÂCE À UNE ÉCOUTE ACTIVE

Nous sommes heureux de pouvoir vous écouter si vous souhaitez nous parler de votre expérience au CUSM. Notre objectif est d'établir une relation de confiance avec vous, d'apprendre ce qui est le plus sécurisant d'un point de vue culturel et de nous adapter en conséquence.

Veillez contacter Caterina Staltari au 514 934-1934, poste 71938.

## COMMENTAIRES ET PLAINTES

La plupart des préoccupations des patients peuvent être résolues rapidement en discutant avec le personnel du service concerné. Si vous avez des difficultés à expliquer vos préoccupations ou si vous avez l'impression que l'on n'en fait pas assez, vous pouvez contacter le commissaire aux plaintes et à la qualité de l'hôpital

Pour joindre le commissaire aux plaintes, composez le 514 934-1934, poste 48306 ou visitez le site <https://cusm.ca/patients/bureau-du-commissaire-aux-plaintes>.

Des versions du document de plainte du CUSM sont disponibles en cri, en inuktitut, en français et en anglais. Un interprète ou un agent de liaison peut vous en remettre une copie.



# MEEGWETCH NAKURMIK NIA:WEN



Centre universitaire  
de santé McGill



McGill University  
Health Centre