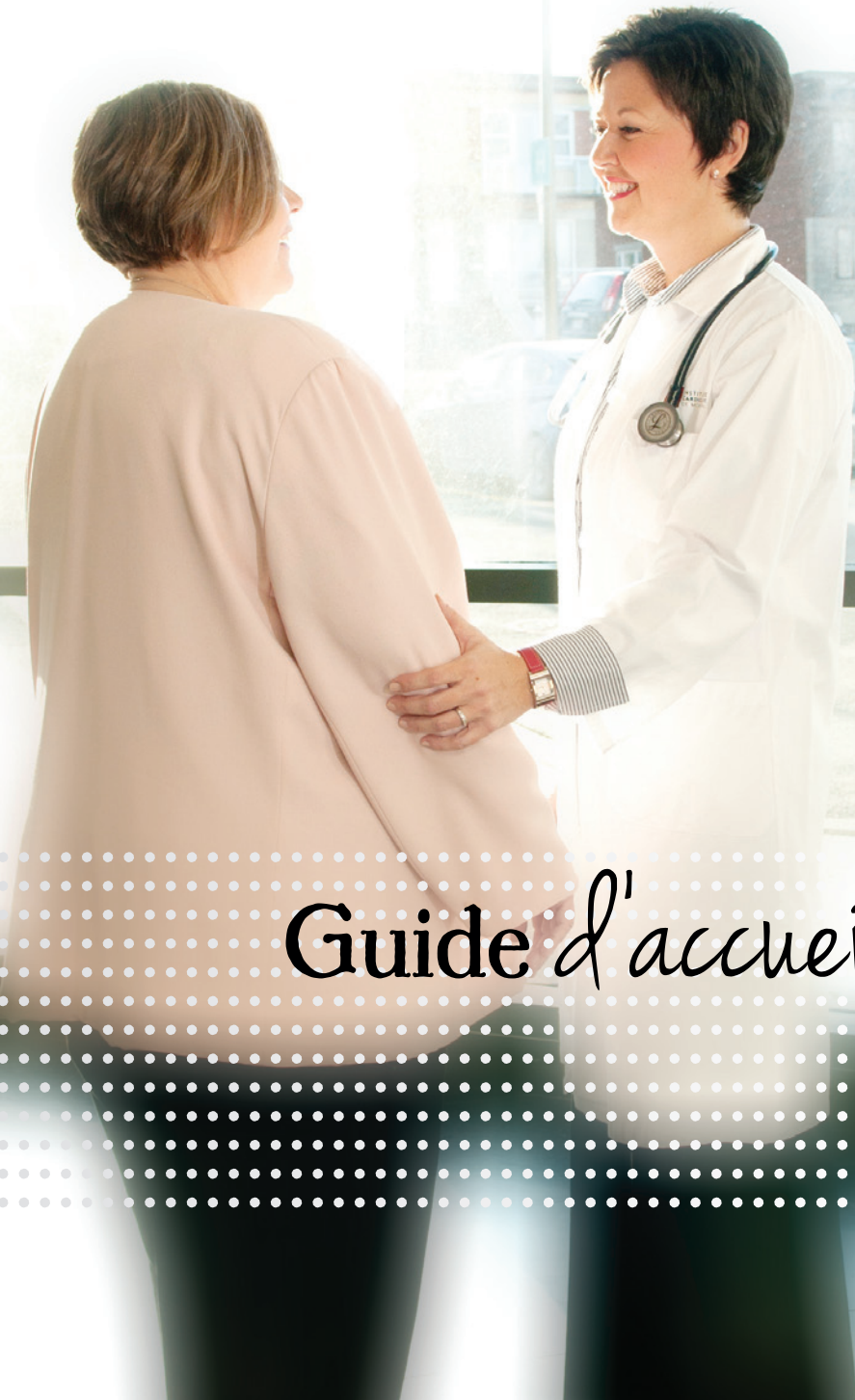




INSTITUT DE  
CARDIOLOGIE  
DE MONTRÉAL

AFFILIÉ À  
Université   
de Montréal



# Guide d'accueil

# Table des matières

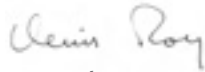
Mot du directeur général	3
Mission	3
Votre admission à l'ICM	4
Prévention des infections	5
Pendant votre hospitalisation	6
Votre sécurité pendant votre hospitalisation	10
Lors de votre départ	12
Programme de prévention cardiovasculaire	13
Programme GOSPEC	13
<b>Bon à savoir</b>	
Votre dossier médical	15
L'équipe de soins	16
Participation à des projets de recherche	18
Pour vous aider	19
Vos commentaires	20
<b>Notes complémentaires</b>	
Un peu d'histoire	23
Fondation de l'ICM	24
Quelques numéros utiles	26



## Mot du directeur général

*Cette brochure a été préparée à votre intention dans le but de faciliter votre séjour à l'Institut de Cardiologie de Montréal (ICM). Vous y trouverez divers renseignements concernant le déroulement de votre hospitalisation.*

*Toute l'équipe de l'ICM vous souhaite un bon retour à la santé.*



*Dr Denis Roy  
Directeur général*

## Mission

L'ICM est un centre hospitalier ultra-spécialisé en cardiologie voué aux soins, à la recherche, à l'enseignement, à la prévention, à la réadaptation et à l'évaluation des nouvelles technologies en cardiologie.

# ••••• Votre admission à l'ICM •••••

## **Renseignements**.....

Lors de votre admission, plusieurs données seront recueillies afin de compléter votre dossier. Toutes les données suivantes vous concernant seront requises : nom, date de naissance, adresse avec code postal et téléphone, personne à contacter en cas d'urgence avec son numéro de téléphone.

## **Formulaires**.....

*À votre arrivée à l'ICM et au cours de votre hospitalisation, vous devrez compléter et signer plusieurs formulaires tels que :*

- Le formulaire d'admission (AH-101)
- Le formulaire de consentement général aux traitements et aux soins
- Le formulaire de choix de chambre

## **Chambres**.....

Pour le choix d'une chambre (privée, semi-privée ou salle), il faudra avoir votre carte ou numéro de police d'assurance-hospitalisation. Dans la mesure du possible, nous vous attribuerons une chambre correspondant à votre choix. Il se peut toutefois qu'en cours d'hospitalisation vous soyez transféré dans une autre chambre pour des raisons médicales ou administratives.

## **Assurances**.....

Il est essentiel de nous communiquer toute information relative à votre régime d'assurance-hospitalisation. Cette information sera nécessaire afin que les sommes d'argent dues pour votre chambre puissent être perçues par le service de la comptabilité.

## **Effets personnels**.....

*Nous vous suggérons d'avoir en votre possession les objets suivants :*

- Trousse de toilette : savon doux, shampoing, brosse à dents, dentifrice, peigne, déodorant, rasoir et crème à raser (pour les hommes)
- Robe de chambre et sous-vêtements confortables
- Pantoufles antidérapantes fermées aux deux extrémités
- Contenant pour prothèses dentaires
- Étui à lunettes et mouchoirs de papier
- Monnaie pour acheter les journaux
- Médicaments dans leurs contenants originaux
- Accessoires pour l'aide à la marche si nécessaire
- Liste complète de vos médicaments à jour

À l'ICM, la prévention des infections est une préoccupation de grande importance. L'ICM a mis en place un programme de contrôle et de surveillance pour diminuer les infections nosocomiales et les infections acquises à l'hôpital. Dans le cadre de cette surveillance, des prélèvements (échantillons) peuvent être nécessaires dès votre admission ou en cours d'hospitalisation.

***L'équipe de prévention des infections vous encourage à appliquer de simples mesures pour nous aider à réduire la transmission des germes :***

## **Hygiène des mains**

Le lavage des mains est le moyen le plus efficace pour prévenir la transmission des infections. Vous pouvez nous aider à prévenir les infections en lavant vos mains fréquemment (ex : après être allé à la toilette, avant de manger). De plus, encouragez vos visiteurs à nettoyer leurs mains lorsqu'ils viennent vous voir.

## **Hygiène respiratoire**

Vous pouvez réduire les risques de transmettre des maladies respiratoires, comme la grippe, par de petits gestes simples.

*Si vous toussiez ou éternuez :*

- Couvrez votre nez et votre bouche.
- Utilisez des mouchoirs pour contenir vos sécrétions et jetez-les à la poubelle immédiatement après usage.
- Toussez dans votre coude si vous n'avez pas de mouchoir sous la main.
- Lavez vos mains (en utilisant un désinfectant à base d'alcool ou avec de l'eau et du savon) pendant 15 secondes après avoir éternué, toussé ou été en contact avec des sécrétions des voies respiratoires, qu'il s'agisse des vôtres ou celles de quelqu'un d'autre.

# Pendant votre hospitalisation

## Horaire des visites

Durant l'hospitalisation, nous favorisons l'implication des membres de votre famille ou d'une personne significative dans les activités de soins. Ainsi, selon vos besoins et votre désir, un proche parent ou une personne significative peut être présent en tout temps.

Pour favoriser le repos, un maximum de deux visiteurs à la fois est autorisé par patient, sauf à l'urgence et aux soins intensifs chirurgicaux où un seul visiteur à la fois est permis. Les visites se terminent à 21 h et doivent être effectuées dans le respect des patients partageant la même chambre. À moins d'une autorisation spécifique, les enfants de moins de 10 ans ne sont pas admis.

## Service d'alimentation et de nutrition

Le service d'alimentation et de nutrition clinique offre une alimentation équilibrée et adaptée à votre condition cardiaque, réduite en matières grasses et en sodium. Certains examens nécessitent une alimentation restreinte en caféine. Ainsi, vous recevrez des breuvages et aliments sans caféine selon l'unité de soins où vous serez hospitalisé. Si vous recevez des aliments en cadeau, assurez-vous que ceux-ci soient conformes à vos besoins nutritionnels. Veuillez noter qu'il n'y a pas de distribution automatique de collations durant la journée, sauf pour les patients diabétiques.

Vous n'aurez pas de fiches de menus à remplir durant votre séjour. Pour connaître à l'avance les menus journaliers, **composez le 7777**. Si vous avez des allergies, intolérances alimentaires ou contre-indications, avisez le plus tôt possible votre infirmière.

## Distribution des repas

*Les repas sont distribués dans les unités de soins aux heures suivantes :*

- Déjeuner : de 7 h 30 à 8 h 30
- Dîner : de 11 h 45 à 12 h 15
- Souper : de 16 h 45 à 17 h 15

## Cafétéria

Pour les visiteurs, la cafétéria est située au 1<sup>er</sup> étage du Pavillon Paul P. David. Les heures d'ouverture sont de 5 h à 19 h 30 et de minuit à 3 h. La cafétéria offre des repas complets, un comptoir à sandwiches, un comptoir végétarien chaud et un comptoir à salades.

## **Boutique du Cadeau**.....

La Boutique du Cadeau est située au 2<sup>e</sup> étage du Pavillon Paul P. David, près de l'entrée principale. Vous y trouverez divers articles, soit trousse de toilette, mouchoirs de papier, brosses à dents ainsi que livres, cadeaux, fleurs, revues, journaux et timbres. Les heures d'ouverture sont de 9 h 30 à 20 h du lundi au vendredi; et de 14 h à 17 h le samedi et le dimanche.

## **Journaux**.....

La vente des journaux s'effectue tous les matins, entre 8 h et 9 h, à chacune des unités de soins, par le biais d'un bénévole de la Boutique du Cadeau.

## **Guichet automatique**.....

Un guichet automatique Desjardins est situé au 1<sup>er</sup> étage du Pavillon Paul P. David, près de la cafétéria.

## **Téléphone**.....

Dans chaque chambre, un téléphone est mis gratuitement à votre disposition. Nous vous demandons **de ne pas utiliser de téléphone cellulaire ou d'appareil Blackberry, car ceux-ci peuvent interférer avec le fonctionnement des appareils médicaux**. Notre personnel et nos médecins utilisent des téléphones sans fil de type «Spectralink» qui n'interfèrent pas avec les appareils médicaux.

*Pour un appel local :*

- Composez le 9, suivi de l'indicatif régional et du numéro à rejoindre.

*Pour un appel interurbain :*

- Les appels interurbains sont à vos frais (carte d'appel, carte de crédit) ou à frais virés. Vous devez au préalable composer le poste 789 pour rejoindre la téléphoniste.

Vous pouvez recevoir des appels dans votre chambre. La personne qui désire vous rejoindre doit composer le numéro général de l'ICM, soit le 514 376-3330, puis composer le 6, suivi des trois chiffres du numéro de votre chambre ou demeurer en ligne pour parler à la téléphoniste. Veuillez prendre note que pour le bien-être des patients, les appels ne sont pas transmis aux chambres entre 22 h et 7 h 30.



### **Location de téléviseur**.....

Il vous est possible de louer un téléviseur durant votre séjour à l'ICM. Pour ce faire, il suffit de remplir le bon de commande prévu à cet effet dans le présentoir situé près du poste des infirmières.

### **Usage du tabac**.....

En vertu de la *Loi sur la protection des non-fumeurs*, l'usage du tabac est interdit à l'ICM, y compris dans les zones délimitées à l'extérieur, soit aux endroits suivants :

- L'entrée principale
- L'entrée des employés
- Les entrées du Centre de recherche et du Centre de prélèvements

Les fumeurs doivent se tenir à plus de neuf mètres des portes de ces entrées.

L'ICM considère que cesser de fumer est l'un des meilleurs traitements que vous pouvez entreprendre pour récupérer votre santé cardiovasculaire et éviter les rechutes. Si vous êtes fumeur, une infirmière experte en cessation tabagique vous rencontrera pendant votre séjour pour en discuter et vous offrir du soutien.

#### ***Si vous êtes prêt à cesser de fumer***

- L'infirmière pourra vous aider à bien vous préparer et vous recommander un médicament d'aide à la cessation tabagique qui doublera vos chances de réussite.

#### ***Si vous n'êtes pas prêt à cesser de fumer***

- L'infirmière pourra vous conseiller une médication pour diminuer les malaises causés par le manque de nicotine pendant votre hospitalisation.

### **Hébergement pour la famille**.....

Si vous venez de l'extérieur de Montréal et que des membres de votre famille désirent se loger à proximité de l'ICM, nous pouvons vous suggérer divers gîtes pour un hébergement d'une nuit ou plus. Vous pouvez obtenir la liste de ces gîtes en vous adressant au poste des infirmières.

### **Soins spirituels**.....

Le service des soins spirituels vise à favoriser le bien-être spirituel ou religieux des patients hospitalisés et de leurs proches. Il offre soutien et accompagnement dans le respect des valeurs, des croyances et des cultures de chacun tout au long des différentes étapes de l'hospitalisation. Pour communiquer avec le service de soins spirituels, vous pouvez en parler à votre infirmière ou composer le poste téléphonique 3405.

### **Lieu de recueillement**.....

Situé près de l'entrée principale, à côté de la Boutique du Cadeau et ouvert en tout temps, ce lieu est dédié au recueillement de toute personne fréquentant l'ICM. Cet endroit est propice à la prière, à la méditation ou à toute autre forme de ressourcement intérieur. Il est ouvert à toute personne, quelles que soient ses croyances religieuses. Le respect des différences et le silence sont cependant requis.

# ••••• Votre sécurité pendant votre hospitalisation •••••

## **••••• Votre implication dans vos soins de santé •••••**

Notre préoccupation est de vous offrir des soins de santé de qualité et sécuritaires; pour ce faire, votre implication est essentielle. L'une des clés essentielles de la sécurité tient à la bonne communication entre vous et les professionnels de la santé. Il est important d'informer les professionnels de la santé de votre historique médical et social, des allergies et des médicaments prescrits par votre médecin.

Avant de recevoir un soin ou service (chirurgie, traitement, test), assurez-vous de bien comprendre les risques et les complications possibles ainsi que les consignes que vous aurez à respecter. Assurez-vous également de bien comprendre le diagnostic en lien avec votre problème médical ainsi que la nature du traitement ou de l'intervention reçu ou à recevoir.

Avant votre départ, assurez-vous de bien comprendre les consignes à suivre au retour à la maison (ex : les changements apportés à votre médication et la posologie à suivre), d'avoir en main des informations écrites sur les recommandations émises ainsi que le nom d'une personne à contacter en cas d'urgence. N'hésitez pas à partager vos questionnements et vos préoccupations avec le personnel soignant.

## **••••• Prévention des chutes •••••**

Lors de votre admission ou d'un changement de votre état pendant l'hospitalisation, le personnel évaluera votre risque de chute et élaborera un plan de soins qui sera adapté à vos besoins, avec votre collaboration ou celle de votre famille.

*Votre implication pour prévenir les chutes est primordiale. Voici quelques trucs pour vous déplacer :*

- Porter des pantoufles antidérapantes fermées aux deux extrémités.
- Vérifier les obstacles dans la pièce.
- Éviter de sortir de votre lit par le pied de lit.
- Utiliser la cloche d'appel et attendre l'aide du personnel pour aller à la toilette lorsque votre état de santé le nécessite.

## **Votre identification**.....

Le personnel soignant vous demandera avant chaque soin ou traitement de vous identifier verbalement (prénom, nom, date de naissance). Il a également l'obligation de valider votre identité avec le bracelet d'hôpital, la carte d'hôpital ou toute autre pièce d'identité. Ces précautions permettent d'éviter tout risque d'erreur sur la personne.

## **Objets de valeur**.....

L'ICM n'est pas responsable de vos objets perdus. Pour la sécurité de vos objets de valeur (argent, bijoux, appareils électroniques, etc.), nous disposons d'une voûte pour les entreposer lorsque nécessaire. En tout temps, vous pouvez vous informer auprès d'un membre du personnel soignant ou du service de la sécurité (poste téléphonique 4545). Tout objet ou argent que vous conservez avec vous durant votre séjour demeure sous votre responsabilité. Nous vous conseillons de les retourner à la maison.

## **Consignes en cas d'urgence**.....

Pour votre sécurité, nous avons mis sur pied un plan de mesures d'urgence. Des agents de sécurité ainsi qu'une brigade des incendies sont présents à toute heure du jour et de la nuit.

En cas d'urgence, veuillez demeurer calme et vous conformer aux directives émises par le personnel. Il est primordial que les portes portant l'écriteau « Sortie d'urgence » soient strictement utilisées pour les situations urgentes.

## **Utilisation d'appareils électriques ou à piles**.....

Pour votre confort et votre sécurité, nous vous permettons d'utiliser des petits appareils de divertissement alimentés par des piles (radio, lecteur MP3, lecteur CD et jeux vidéo de poche) ainsi que votre ordinateur portable et votre rasoir électrique. Nous interdisons toutefois l'utilisation de câbles « réseau », de rallonges et d'appareils chauffants (fer à friser, coussin et couverture électriques, radiateur, cafetière).

Afin de respecter la sécurité et la quiétude des autres patients, il est recommandé d'utiliser des écouteurs avec vos appareils de divertissement, de débrancher vos appareils électriques lorsqu'ils ne sont pas utilisés et de vous assurer de leur bon état de fonctionnement.

# Lors de votre départ

## **Retour à la maison**

Dans la mesure du possible, votre départ vous sera annoncé la veille et vous devrez quitter votre chambre avant 11 h le lendemain matin. Un tableau dans votre chambre vous indiquera le moment auquel votre congé est prévu.

Si votre départ est annoncé la journée même, vous devrez quitter dans les deux heures suivantes ou selon la prescription du médecin. Il est souhaitable de planifier votre départ avec les membres de votre famille et de prévoir une personne de votre entourage qui vous raccompagnera.

Un membre de l'équipe de soins vous renseignera sur les médicaments à prendre et vous indiquera la façon d'obtenir un rendez-vous de suivi, le cas échéant.

Au moment de quitter, assurez-vous de rapporter tous vos objets personnels, incluant, s'il y a lieu, ceux que vous aurez fait entreposer dans la voûte.

Si vous avez demandé et occupé une chambre privée ou semi-privée, vous devrez vous présenter au service de la comptabilité, situé au 1<sup>er</sup> étage du Pavillon Paul P. David, à la porte C-1970, entre 8 h 30 et 16 h 30, du lundi au vendredi. Si vous quittez l'ICM en dehors de ces heures, le service de la comptabilité communiquera avec vous.

## **Retour dans un autre centre hospitalier ou dans un centre de convalescence**

Si, à votre congé de l'ICM, vous retournez dans un autre centre hospitalier ou êtes transféré dans un centre de convalescence, l'infirmière vous informera de la date et de l'heure de votre transfert ainsi que des modalités reliées à votre transport. Les documents pertinents à votre hospitalisation à l'ICM seront acheminés à l'équipe de soins qui vous prendra en charge.

## Programme de prévention cardiovasculaire

Le programme de prévention cardiovasculaire de l'ICM est conçu pour vous aider à contrôler des facteurs de risque. Il a pour but de permettre une réadaptation cardiaque optimale et de réduire les risques de problèmes cardiaques dans le futur. Il vous est offert gratuitement après votre hospitalisation et il se tient au Centre ÉPIC.

*Le programme est échelonné sur une période de quatre mois et comprend :*

- Rencontres individuelles avec l'infirmière, la nutritionniste et le médecin.
- Cours de groupe d'enseignement sur les saines habitudes de vie.
- Programme de mise en forme d'une durée de 12 semaines, à raison de deux fois par semaine.

Vous pouvez vous inscrire dans les semaines qui suivent votre congé de l'ICM en communiquant avec le Centre ÉPIC au 514 374-1480, poste 238 du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30.

## Programme GOSPEC

Le programme de gestion optimale du suivi post-événement coronarien (GOSPEC) est offert sans frais aux patients de l'ICM récemment hospitalisés pour un syndrome coronarien aigu (infarctus du myocarde ou angine instable).

Suite à une hospitalisation, la Clinique GOSPEC propose un système de gestion de soins dont le but est d'offrir un accès rapide à une infirmière spécialisée qui pourra répondre à des questions portant sur votre condition : malaises, inquiétudes sur les médicaments, etc. Cette infirmière travaille en étroite collaboration avec une équipe médicale.

Faisant un lien entre l'hôpital et la maison, la Clinique vous permet d'éviter des visites à l'urgence en plus de vous guider dans la prise de vos médicaments. Elle offre un accès téléphonique rapide à une infirmière entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi (les 6 premiers mois). De même, un suivi téléphonique est fait par une infirmière tous les deux mois pour une durée d'un an.

Pour vous inscrire ou avoir plus d'informations, veuillez communiquer avec Stéphanie Rochette au 514 374-1480, poste 287.

Bon à savoir

## Accès au dossier médical

Les soins que vous recevez à l'ICM sont inscrits dans votre dossier médical. L'information est consignée conformément à la *Loi sur les services de santé et sur les services sociaux* et aux normes professionnelles des divers professionnels de la santé.

Votre dossier médical est un outil essentiel pour tous ceux qui vous procurent des soins et des traitements. Les renseignements qu'il contient sont confidentiels.

## Archives médicales – Demande de renseignements

La *Loi sur les services de santé et sur les services sociaux* ainsi que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* et le Code civil prévoient des mécanismes d'accès au dossier médical, tant pour le patient que pour des tiers dûment autorisés par le patient.

Il est à noter qu'un renseignement médical ne peut jamais être transmis par téléphone. Vous devez produire une demande écrite et adresser celle-ci au service des archives médicales de l'ICM.

*Les renseignements suivants sont requis dans votre demande :*

- Vos nom et prénom
- Votre date de naissance
- Votre numéro d'assurance-maladie
- Votre numéro de dossier médical à l'ICM (si disponible)
- Votre signature accompagnée de la date du jour
- Les nom et adresse du destinataire

Le délai pour répondre à votre demande est d'environ deux semaines. Des frais peuvent être exigés selon le type de demande et le nombre de documents requis. Les frais doivent être acquittés avant l'envoi des documents.

***Faites parvenir votre demande à l'adresse suivante :***

Institut de Cardiologie de Montréal  
Service des archives médicales  
5000, rue Bélanger  
Montréal (Québec) H1T 1C8



## L'équipe de soins

### Équipe médicale

L'ICM bénéficie d'un rayonnement international, entre autres en raison de la qualité des soins qui y sont dispensés.

*L'ICM compte huit départements cliniques, soit :*

- Médecine
- Médecine nucléaire
- Médecine psychosomatique
- Chirurgie cardiaque
- Anesthésiologie
- Radiologie
- Biologie médicale
- Pharmacie

Au cours de votre hospitalisation, vous serez pris en charge par le médecin responsable de l'unité où vous serez hospitalisé. Par conséquent, même si vous avez un médecin traitant à l'ICM, il est possible que vous ne le voyiez pas durant votre séjour. À votre congé de l'hôpital, vous serez référé, au besoin, à votre médecin traitant ou à votre médecin de famille afin qu'il puisse assurer le suivi de votre état de santé.

### Médecins et professionnels de la santé en formation...

L'ICM est un hôpital d'enseignement ultra-spécialisé en cardiologie, affilié à l'Université de Montréal. Ainsi, des médecins en formation (résidents, externes) participent aux soins des patients sous la responsabilité d'un médecin membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'ICM.

D'autres professionnels de la santé viennent également parfaire leurs connaissances à l'ICM.

## **Équipe interdisciplinaire**.....

Durant votre hospitalisation, des infirmières qualifiées ayant reçu une formation spécialisée évalueront et identifieront avec vous vos besoins. Elles assureront la surveillance de votre état de santé et prodigueront les soins de façon à intervenir adéquatement durant votre traitement. Elles s'assureront de la qualité des soins dispensés par les préposés aux bénéficiaires sous leur supervision. Elles interagiront avec les membres de l'équipe interdisciplinaire.

Des professionnels de la santé, tels des pharmaciens, nutritionnistes, physiothérapeutes, inhalothérapeutes, travailleurs sociaux, intervenants en soins spirituels et psychologues se joindront à l'équipe de soins pour répondre à des besoins spécifiques si votre condition l'exige.

Tout au long de votre séjour, les intervenants de l'équipe vous apporteront du soutien afin de vous permettre de jouer un rôle actif dans votre traitement et de développer de l'autonomie quant à la prise en charge de vos soins.

Plusieurs programmes d'enseignement vous seront offerts pour que vous puissiez bien comprendre les interventions, les examens, la médication, les traitements et les soins que votre état requiert.

## **Équipe de soins de confort et de soins palliatifs**.....

Les soins de confort et les soins palliatifs sont l'ensemble de soins actifs et globaux dispensés aux patients atteints d'une maladie avec un pronostic réservé. Les traitements ainsi que les soins appropriés et personnalisés visent à atténuer les signes et symptômes tant physiques que psychologiques qui contribuent à la souffrance globale en fin de vie.

À l'ICM, les soins palliatifs sont organisés et dispensés grâce aux efforts de collaboration d'une équipe interdisciplinaire incluant le patient et ses proches. Le mandat de cette équipe est d'offrir à ces derniers la meilleure qualité de vie possible. Elle vise aussi à apporter soutien et accompagnement aux soignants. Pour en savoir plus sur cette approche, informez-vous auprès de votre médecin traitant ou de votre infirmière.

## Participation à des projets de recherche

La recherche clinique joue un rôle très important à l'ICM et contribue grandement à la découverte de nouveaux traitements et à l'amélioration des connaissances sur les maladies cardiaques.

Il se peut que, durant votre visite ou votre hospitalisation, vous soyez sollicité pour participer à un projet de recherche. Tous les projets proposés aux patients ont été approuvés par notre comité d'éthique de la recherche. Nous vous demanderons de signer un consentement pour signifier que vous avez bien compris les explications relatives au projet proposé.

Vous êtes entièrement libre de participer ou non à un projet de recherche. Un refus de votre part ne change en rien la qualité des soins qui vous seront dispensés.

## Comité des usagers

Saviez-vous que le comité des usagers a pour rôle de promouvoir et de défendre vos droits et intérêts et de vous assister au besoin? Le comité des usagers peut vous diriger au bon service, vous aider à faire une demande au service des archives ou vous mettre en contact avec des professionnels qui pourront vous aider. Le comité est composé de sept membres qui sont des patients comme vous. Il est situé au premier étage, à la porte E-1225.

*Le comité est là pour :*

- Vous écouter
- Vous informer de vos droits et vos devoirs
- Vous représenter au sein des comités de l'ICM
- Vous aider à formuler des suggestions

***Si vous avez besoin de soutien, téléphonez au 514 376-3330, poste 2427 ou envoyez un courriel à [comitedesusagers@icm-mhi.org](mailto:comitedesusagers@icm-mhi.org).***

## Comité d'éthique clinique

Le personnel de l'ICM considère les valeurs humaines comme primordiales dans les traitements et les soins qui vous sont prodigués. Divers principes éthiques guident l'intervention auprès de la clientèle. À titre d'exemples, mentionnons le respect de l'autonomie de la personne, l'égalité d'accès aux soins et une réponse adéquate aux besoins de la clientèle.

Malgré toute la bonne volonté qui nous anime, il se peut que certaines situations cliniques complexes entraînent des questionnements d'ordre éthique sur les buts et les objectifs poursuivis par l'équipe soignante. Ce comité peut être consulté par les intervenants, les patients ou leur famille.

Le comité d'éthique de l'ICM réunit des intervenants de différentes disciplines, un représentant des usagers et un expert en éthique. Il peut être consulté quand se posent des questions d'éthique relatives aux soins et traitements. Il vous offre un soutien dans les décisions difficiles concernant, entre autres, la réanimation cardiorespiratoire, le soulagement de la douleur ou autres.

Pour joindre le comité d'éthique clinique, vous pouvez consulter votre infirmière ou vous adresser directement au secrétariat de la direction des services professionnels, au poste téléphonique 2502.

## Vos commentaires

### Faites-nous en part.....

#### ***Vous êtes satisfait des soins et des services que vous avez reçus dans notre établissement ?***

La satisfaction de la clientèle est au cœur des préoccupations de tous les membres du personnel de notre établissement. L'ICM peut compter sur le dévouement et la compétence d'une équipe qui a à cœur d'offrir les meilleurs soins et services possibles, et ce, dans un cadre de respect et de grande humanité.

Nous sommes toujours heureux de recevoir vos commentaires. Ils sont appréciés de nos employés qui déploient quotidiennement de nombreux efforts pour assurer le mieux-être des patients et la qualité de nos services.

#### ***Vous êtes insatisfait d'une situation vécue chez nous ?***

Nous devons également en être informés. Malgré tout le professionnalisme de notre personnel et les efforts déployés pour traiter et tenter de soulager les symptômes associés à votre maladie, il peut arriver que vous soyez insatisfait de la qualité des soins et services reçus ou que vous auriez dû recevoir.

Notre établissement encourage ses patients à exprimer ouvertement leur insatisfaction. Témoigner de votre insatisfaction peut être un geste très constructif, car il vous permet de contribuer personnellement à l'amélioration de la qualité de nos services.

*Pour ce faire, nous vous invitons à suivre les étapes décrites ci-dessous :*

- Dans un premier temps, discutez de la situation avec le personnel concerné ou demandez à rencontrer le responsable du département ou du service où vous avez reçu les soins. Cette simple démarche suffit souvent à dissiper la cause du mécontentement.
- À défaut, ou s'il s'agit d'une plainte visant un médecin, communiquez avec notre commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des patients, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. Elle agit de façon indépendante des structures administratives.

Notez que votre plainte sera traitée dans la plus stricte confidentialité et la commissaire s'assurera que vous ne fassiez pas l'objet de représailles à la suite de son dépôt.

Prenez soin de préciser vos coordonnées dans votre message verbal ou votre communication écrite.

***Pour joindre la commissaire :***

Mme Hélène Bousquet  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Institut de Cardiologie de Montréal  
5000, rue Bélanger  
Montréal (Québec) H1T 1C8  
Tél. : 514 376-3330, poste 3398  
Courrier électronique : [helene.bousquet@icm-mhi.org](mailto:helene.bousquet@icm-mhi.org)

# Notes complémentaires

L'ICM a été fondé en 1954 par le Dr Paul David. Pendant 45 ans, le Dr David aura été l'âme et le cœur de l'Institut, auquel il aura conféré, dès sa conception, un caractère profondément humaniste. À sa mort, en 1999, il laissa à ses successeurs un héritage d'une richesse inestimable.

### **L'initiative du Dr Paul David**

Au début des années 50, la cardiologie en était encore à ses balbutiements, mais il aura suffi au jeune Dr Paul David de participer à un congrès à Paris pour pressentir le développement fulgurant qui attendait cette discipline au cours des décennies à venir. Dès ce moment, il conçoit le projet – très avant-gardiste pour l'époque – de créer, à Montréal, un lieu entièrement consacré au développement de la cardiologie.

### **Le soutien des Sœurs Grises**

Le rêve du Dr Paul David se matérialisera grâce aux bons soins des révérendes Sœurs Grises, alors occupées à la construction d'un nouvel hôpital. En plus de lui offrir la direction du département de cardiologie, elles lui donnent carte blanche pour l'aménagement de ses locaux et consentent à ce que le nouveau service devienne une entité entièrement autonome.

### **Une naissance de bon augure**

C'est ainsi qu'en 1954 naît l'Institut de Cardiologie de Montréal. Occupant deux étages du nouvel Hôpital Maisonneuve, l'ICM compte alors 42 lits et son équipe médicale se compose de trois cardiologues et de deux chirurgiens. L'idée de regrouper sous un même toit tous les services de cardiologie fera son chemin et l'ICM deviendra un modèle transposé dans plusieurs pays. En janvier 1966, l'ICM s'installe dans un édifice tout neuf, rue Bélanger, aménagé selon des critères bien précis et qui sera agrandi dix ans plus tard. En 1995, une nouvelle aile vient compléter l'ouvrage pour loger adéquatement le Centre de recherche qui a pris une expansion considérable au cours des années. En effet, le Centre de pharmacogénomique Beaulieu-Saucier de l'Université de Montréal s'est annexé au Centre de recherche en 2009; des travaux d'agrandissement du Centre de recherche ont également débuté cette même année.

### **Des partenaires-clés**

À la fin des années 60, l'ICM a eu la chance d'attirer un mécène d'envergure, le financier montréalais **J.-Louis Lévesque**, qui a accompagné l'Institut pendant plus d'un quart de siècle. Par la suite, l'ICM a pu compter sur le soutien croissant de la Fondation de l'Institut de Cardiologie de Montréal (FICM), qui a pour mandat de récolter des fonds afin de lui permettre de poursuivre son développement.



# Fondation de l'ICM

Un objectif commun unit l'ICM et sa Fondation : offrir des soins de classe mondiale en cardiologie. En cette période où il est important de veiller à votre santé cardiovasculaire, n'est-il pas rassurant de savoir que l'ICM est l'un des grands centres de cardiologie interventionnelle à l'échelle mondiale, au même titre que la *Cleveland Clinic*, la *Mayo Clinic* et le *Thoraxcenter* ?

Si l'Institut est un chef de file en cardiologie, c'est en partie grâce à un apport important de la Fondation de l'Institut de Cardiologie de Montréal (FICM) au fil des ans. Depuis 1977, grâce à des centaines de milliers de donateurs, la FICM a contribué à plus de 140 millions \$ aux programmes de l'Institut, qu'il s'agisse de soins personnalisés de très haut niveau, de recherche, de prévention, d'enseignement ou de développement technologique.

Ne vaut-il pas la peine d'assurer la pérennité de ce joyau et de contribuer au bien-être de milliers de personnes atteintes de maladies cardiovasculaires ? Merci d'appuyer la Fondation de l'ICM. Ensemble, nous faisons la différence.

## **Vous désirez appuyer la Fondation de l'ICM ? .....**

### ***1. Voici les modalités pour faire un don :***

- Utilisez le dépliant de la Fondation que vous trouverez dans votre chambre et déposez votre don dans la boîte située à l'entrée de l'Institut.
- Envoyez votre don par la poste.
- Téléphonnez-nous pour faire un don par carte de crédit.
- Faites un don en ligne à votre retour à la maison au [www.fondationicm.org](http://www.fondationicm.org).

### ***2. Laissez votre empreinte philanthropique :***

- Créez un fonds en l'honneur de votre famille ou d'un être cher.
- Faites un don d'actions.
- Planifiez un don dans votre testament.
- Désignez la Fondation de l'ICM comme bénéficiaire de votre police d'assurance-vie.

### **3. Organisez une activité-bénéfice :**

- Dîner, golf, bingo, danse, mariage ou anniversaire, soit autant d'activités que de gens qui veulent contribuer à une bonne cause.

### **4. Donnez de votre temps :**

- Notre équipe de bénévoles vous attend; plaisir et amis assurés.

*Pour plus de renseignements, téléphonez au poste 2525, il nous fera plaisir de vous rencontrer à votre chambre. Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.*



FONDATION  
INSTITUT DE  
CARDIOLOGIE  
DE MONTRÉAL

5000, rue Bélanger  
Montréal (Québec) H1T 1C8  
Tél. : 514 593-2525  
[www.fondationicm.org](http://www.fondationicm.org)

## Quelques numéros utiles

### ***Appel interurbain***

Composez le poste 789

### ***Appel local***

Faites le 9, suivi de l'indicatif régional et du numéro à rejoindre

### ***Centre ÉPIC***

Composez le 514 374-1480, poste 238  
(Programme de prévention)

### ***Comité d'éthique clinique***

Composez le poste 2502

### ***Comité des usagers***

Composez le poste 2427

### ***Fondation de l'ICM***

Composez le 2525  
(de l'extérieur, le 514 593-2525)

### ***Recevoir des appels à la chambre***

La personne doit faire le 514 376-3330, poste 6, suivi du numéro de la chambre

### ***Service d'alimentation et de nutrition***

Composez le poste 7777

### ***Service des soins spirituels***

Composez le poste 3405





**Institut de Cardiologie de Montréal**

5000, rue Bélanger  
Montréal (Québec) H1T 1C8

Tél. : 514 376-3330  
[www.icm-mhi.org](http://www.icm-mhi.org)