



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
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 |
| 1. Renseignements spécifiques à l'hospitalisation | 4 |
| Bracelet d'identification | 4 |
| Prévention et contrôle des infections..... | 4 |
| Objets de valeur | 4 |
| Vêtements et articles d'hygiène personnelle | 4 |
| Médicaments..... | 5 |
| Mobilisation et autonomie..... | 5 |
| Repas – nutrition..... | 5 |
| Votre rôle et celui de vos proches..... | 5 |
| Personnes proches aidantes | 5 |
| Départ ou planification de votre départ..... | 6 |
| 2. Renseignements généraux..... | 6 |
| Sécurité et incendie..... | 6 |
| Renseignements aux chambres..... | 6 |
| Horaire des visites | 6 |
| Usage du tabac..... | 7 |
| Renseignements personnels..... | 7 |
| Stationnement..... | 7 |
| Téléphonie | 8 |
| Service Internet | 8 |
| Photos et vidéos..... | 8 |
| Télésanté..... | 8 |
| Sensibilisation culturelle aux Premières Nations..... | 8 |
| Maltraitance..... | 9 |
| 3. Services offerts | 9 |
| Archives médicales..... | 9 |
| Service de soins spirituels et lieu de recueillement..... | 9 |
| Service d'interprétariat | 10 |
| Code d'éthique et de conduite | 10 |
| Comité des usagers..... | 10 |
| Procédure d'examen des plaintes | 10 |
| Pavillon de prévention des maladies cardiaques (PPMC)..... | 11 |
| Association des bénévoles..... | 11 |
| 4. Autres services disponibles | 12 |
| Hôtellerie..... | 12 |
| Guichet automatique..... | 12 |
| Bureau de poste..... | 12 |
| Bibliothèque..... | 12 |
| Fondation de l'Institut | 12 |
| Mission de l'Institut | 13 |
| Centrale des rendez-vous..... | 14 |
| Annexes..... | 15 |

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 (Institut) vous souhaite la bienvenue. Ce guide a été conçu pour vous aider à planifier votre séjour, à connaître les services qui sont à votre disposition et surtout à devenir un partenaire actif de votre équipe de soins. Nous souhaitons vous offrir tous les outils pour faciliter votre prise en charge lors de votre hospitalisation. Tout au long de votre séjour, vous pourrez compter sur notre engagement afin que des soins et des services de qualité vous soient donnés.

En mai 2024, nous avons reçu la visite de l'équipe d'Agrément Canada afin de s'assurer que nous répondons aux normes d'excellence. C'est avec beaucoup d'enthousiasme et une grande fierté que nous avons obtenu une note globale de 97 % de conformité lors de cette visite. Ces résultats témoignent de notre leadership et de notre quête d'excellence dans la qualité de nos soins et services, au bénéfice de notre clientèle.



Nous aurons le plaisir d'accueillir vos suggestions et vos commentaires afin que nous puissions améliorer la qualité de vos soins.

La présidente-directrice générale,
Isabel Roussin-Collin

1. Renseignements spécifiques à l'hospitalisation

Bracelet d'identification

Dès votre admission, un membre du personnel infirmier installera un bracelet à votre poignet identifié à votre nom. Ce bracelet permettra aux intervenants et intervenantes 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 :

- en entrant et en sortant de l'hôpital;
- avant d'entrer et de sortir de la chambre;
- avant et après avoir manipulé des aliments;
- après avoir satisfait des besoins hygiéniques personnels (ex. : aller aux toilettes ou se moucher).

Si par mégarde un membre du personnel omet le lavage des 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. Lorsqu'un changement d'unité se produit, en fonction de la situation épidémiologique et des éclosions en cours dans l'établissement, nous pourrions vous demander ainsi qu'à vos proches d'appliquer des mesures de précaution supplémentaires, incluant éventuellement le port d'équipements de protection individuelle (EPI). Pour toute question ou inquiétude, parlez-en à un membre de notre personnel.

Objets de valeur

Nous vous demandons de laisser à votre domicile vos objets de 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.

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 fermés à semelles antidérapantes;
- lunettes, prothèses auditives et étuis, s'il y a lieu;
- aide technique à la marche (cane, marchette, etc.).

Déposez ces articles dans l'espace prévue à cet effet.

Avant de quitter l'Institut, 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.

Médicaments

À votre admission, ayez en votre possession la liste de tous les médicaments que vous prenez. Si vous ne possédez pas de liste, apportez vos médicaments dans leur contenant respectif. Tous vos médicaments seront vérifiés par le personnel infirmier qui les remettra, habituellement, à un membre de votre famille pour les rapporter à la maison. Sinon, vos médicaments seront placés sous bonne garde dans l'unité de soins. Vous devez vous assurer qu'on vous les remette avant 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 une aide technique à la 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 aux toilettes. Visitez la section prévention et réadaptation de la bibliothèque-patients via notre site Internet pour plus de ressources.

Repas – nutrition

Le Service de nutrition clinique (diététique) prépare des repas adaptés à votre condition médicale. Suite à votre admission, un technicien ou 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, un ou une nutritionniste vous rencontrera ou vous référera au besoin.

Vos proches peuvent accéder à la cafétéria entre 6 h 45 et 19 h, 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, orienter vos décisions et connaître tout nouveau médicament ou traitement qui vous est offert. Découvrez ces outils mis à votre disposition en annexes 1 et 2.

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.

Personnes proches aidantes

La personne proche aidante est toute personne qui, de façon continue ou occasionnelle, apporte un soutien significatif à un membre de son entourage qui présente une incapacité temporaire ou permanente. La présence d'une personne proche aidante peut grandement améliorer l'expérience des soins que reçoit l'utilisateur ou l'utilisatrice, en partageant de l'information le ou la concernant à l'équipe traitante, en l'accompagnant et en s'assurant que ses volontés et ses valeurs soient respectées. Elle peut le transporter à ses rendez-vous, s'occuper de la coordination des soins et des services, être désignée comme étant la personne qui transmet l'information aux autres proches de l'utilisateur ou simplement offrir du soutien émotionnel.

Votre implication est importante et favorise le rétablissement de la personne aidée ainsi que le maintien et l'amélioration de sa qualité de vie.

Des ressources sont disponibles via l'onglet Personne proche aidante sur notre site [Internet](#).

Départ ou planification de votre départ

Dès votre admission, nous planifions ensemble votre retour dans votre milieu de vie. Pour un retour chez vous réussi, lors de votre séjour chez nous :

- donnez le nom du proche qui vous raccompagnera à un membre du personnel infirmier;
- restez actif ou active (vous habiller si c'est possible, se lever du fauteuil, etc.);
- bougez avec vos proches lorsqu'ils vous rendent visite.

Durant votre séjour, une évaluation de vos besoins de soutien à domicile peut être réalisée. Si votre condition requiert des services essentiels pour assurer un retour sécuritaire dans votre milieu de vie, ceux-ci seront mis en place par le CLSC. Ces services seront réévalués dans les semaines suivant votre retour afin de les ajuster à la réalité et à l'évolution de votre situation. Visitez notre site [Internet](#) pour plus d'outils sur la planification de votre congé :

- 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. Des fauteuils roulants y sont à votre disposition pour faciliter vos déplacements;
- le transport pour votre retour à domicile est sous votre responsabilité ou celle de vos proches, sauf exception.

2. 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 qui vous appartiennent et introduits dans l'Institut doivent faire l'objet d'une inspection visuelle par le Service de génie biomédical avant d'être utilisés, à moins qu'ils ne fassent partie des exceptions suivantes : rasoirs, fils de recharge pour téléphones cellulaires, appareils électriques à piles, sèche-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 visiteuses ainsi que les usagers et usagères. 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

Vous pouvez recevoir des visites à moins d'une contre-indication médicale signée par le médecin traitant et versée au dossier. Une période de tranquillité est en vigueur de 21 h à 7 h afin de faciliter le repos de tous et toutes. Vous pouvez demander à ce que vos heures de visites soient restreintes. Une personne significative peut se présenter en tout temps auprès de vous. Les modalités spécifiques selon les secteurs d'activités sont :

- **Unités de soins régulières et de soins intermédiaires**

Les visites aux chambres sont permises tous les jours, en tout temps. Le nombre maximal est de deux personnes à la fois.

- **Unité coronarienne et unité de soins intensifs respiratoires (6^e soins intensifs)**

Les visites sont permises en tout temps, sauf lors d'un changement de quart de travail. Le nombre maximal est de deux personnes à la fois. Avant d'entrer à l'unité, vous devez contacter l'unité à l'aide du téléphone installé à cet effet.

- **Unité de soins intensifs de chirurgie cardiaque (3^e soins intensifs)**

L'horaire de visites pour les premières quatre heures suivant une chirurgie cardiaque : première visite après la chirurgie et deuxième visite après l'extubation. Ensuite, les visites sont permises aux heures (ex. : 13 h, 14 h, etc.) pour une durée maximale de 15 minutes à la fois et selon les plages suivantes :

- de minuit à 7 h
- de 10 h à 15 h
- de 16 h à 23 h

- **Service de l'urgence**

Une personne significative peut vous accompagner en tout temps.

- **Services diagnostiques, bloc opératoire, salle d'hémodynamie, salle d'électrophysiologie, salle d'endoscopie et de chirurgie d'un jour**

En aucun temps, les visites sont permises dans ces secteurs, sauf pour la chirurgie d'un jour où vous pouvez avoir l'accompagnement d'une personne significative avant d'entrer au bloc opératoire.

- **Clinique d'investigation thoracique (salle de soins), médecine de jour (D1) et salle d'oncologie**

Une personne significative peut vous accompagner en tout temps.

Usage du tabac

L'usage de cannabis, de tabac ou de cigarette électronique à l'intérieur de l'Institut est interdit. Si vous en faites l'usage, 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 votre nom, votre prénom et votre adresse afin de vous inviter à faire un don ou pour vous 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* (LSSSS), vous pouvez en tout temps demander à l'établissement que les renseignements vous 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.

Stationnement

L'Institut offre à sa clientèle un certain nombre de places de stationnement pour les visiteurs et les usagers hospitalisés. Quatre stationnements sont mis à votre disposition :

- Parc C (devant l'entrée principale)
- Parc E (stationnement intérieur, accessible via la rue Arthur-Dion)
- Pavillon de prévention des maladies cardiaques (PPMC)
- Parc D (stationnement extérieur, accessible via la rue Arthur-Dion)

Des laissez-passer hebdomadaire et mensuel sont disponibles et payables (en argent comptant ou par carte de crédit) à la guérite du stationnement du Parc C. Pour bénéficier de ces tarifs, vous devez vous en prévaloir

dès la première journée d'utilisation. De plus, vingt-deux espaces de stationnement sont réservés pour les personnes détentrices de vignettes à mobilité réduite.

Téléphonie

Les appels téléphoniques sont acheminés à votre chambre en tout temps, sauf aux unités de soins intensifs (3^e soins intensifs, unité coronarienne et 6^e soins intensifs respiratoires). 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. Il est possible de communiquer à l'intérieur de l'établissement en composant le numéro de chambre à quatre chiffres.

Si une personne de l'extérieur veut vous rejoindre, elle doit composer le numéro de l'hôpital 418 686-8711 puis demander à la téléphoniste d'être transférée au Service de renseignements aux chambres ou composer directement le poste téléphonique correspondant habituellement au numéro de la chambre.

Service Internet

Le Wi-Fi est disponible gratuitement dans tout l'établissement. Pour vous connecter, sélectionnez le réseau IUCPQ-visiteurs sur votre appareil et suivez les instructions affichées. Profitez d'une connexion pour rester en contact avec vos proches, accéder à vos services en ligne ou naviguer sur le Web.

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.

Les fonctions caméra photo et vidéo ainsi que le mode enregistrement sont interdites d'utilisation à l'intérieur des installations de l'Institut. À l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, tous les utilisateurs et utilisatrices des médias sociaux doivent exercer leur droit fondamental à la liberté d'expression, en vertu des fondements de la [politique relative à l'utilisation des médias sociaux](#), disponible sur notre site Internet. Toute personne est tenue responsable des propos et des documents qu'elle diffuse sur les médias sociaux, dont les vidéos, les extraits sonores et les images. En outre, elle doit veiller au respect du droit d'auteur et de la confidentialité. La prudence est de mise en tout temps.

Télesanté

La télesanté est un service vous permettant d'avoir accès à distance, soit par téléphone ou par un appel vidéo, à un médecin ou à un membre du personnel professionnel de la santé en réponse à un besoin clinique. Grâce à la télesanté, vous pouvez :

- accéder à des services spécialisés plus facilement, à proximité de votre domicile;
- obtenir des soins et des services cliniques dans différentes disciplines médicales et professionnelles;
- réduire vos déplacements et économiser votre temps et votre énergie;
- améliorer votre qualité de vie et celle de vos proches.

Sensibilisation culturelle aux Premières Nations

Nous reconnaissons l'importance de la culture comme facteur ayant un impact positif sur le mieux-être des populations des Premières Nations. Qu'il s'agisse de la langue d'usage, du lien avec le territoire, de l'esprit communautaire ou encore des médecines et des savoirs traditionnels, la culture joue un rôle important dans le maintien de la santé des Premières Nations.

L'Institut souhaite offrir un accès équitable aux soins de santé dans un environnement sécurisant aux personnes des Premières Nations.

Saviez-vous que l'Institut en collaboration avec le CHU de Québec, peuvent compter sur l'expertise de deux intervenantes qui accompagnent et soutiennent les familles autochtones dans leurs épisodes de soins et qui travaillent tous les jours à abaisser les barrières historiques et culturelles d'accès aux soins pour les Premières Nations et les Inuits?

Dans l'exercice de leurs fonctions, elles peuvent entre autres, conseiller et accompagner les gestionnaires qui dispensent des soins et des services auprès d'usagères ou d'usagers autochtones, leur offrir un soutien psychosocial et faciliter la prestation des services en vulgarisant le contexte culturel ou en agissant à titre d'interprète.

Maltraitance

La maltraitance est un problème qui existe dans tous les milieux. Il y a plusieurs types de maltraitance : psychologique, physique, sexuelle, matérielle, financière ou organisationnelle. La violation des droits et l'âgisme sont aussi considérés comme de la maltraitance. Peu importe le type de maltraitance, celle-ci est inacceptable.

La politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ([DG-041 Politique maltraitance 2024](#)) permet à **toute personne** de signaler une situation de maltraitance dont elle est témoin. Cette politique vise à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bienveillance.

Voici des ressources pour obtenir de l'aide :

- Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au 418 656-4945 ou iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca;
- Ligne Aide Maltraitance Adultes Âgés au 1 888 489-2287 ou ligneaideabusaines@ssss.gouv.qc.ca;
- [Le comité des usagers](#) a pour fonction d'informer, d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager ou une usagère dans une démarche de formulation d'une plainte et de faire cesser une situation de maltraitance, iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca ou 418 656-4804.

3. Services offerts

Archives médicales

Pour toute information relative à l'accès à un dossier médical, adressez-vous au Service des archives médicales en composant le 418 656-4897, du lundi au vendredi, entre 8 h et 16 h, ou à l'adresse courriel iucpq.archives-medicales@ssss.gouv.qc.ca.

Service de soins spirituels et lieu de recueillement

L'équipe d'intervenants et d'intervenantes en soins spirituels (personnes laïques 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 eu de rencontre, n'hésitez pas à faire une demande auprès du personnel infirmier.

Un lieu de recueillement est situé au local R1401. Il peut accueillir toute personne qui a besoin de se recueillir. Ce lieu calme et empreint de sérénité a été conçu dans le but de favoriser la prière, la réflexion et la méditation. Vous pouvez vous référer au plan sur le site pour savoir comment vous rendre à cet emplacement.

Service d'interprétariat

La Banque d'interprètes du réseau de la santé et des services sociaux a été mise en place afin d'assurer, à des personnes qui ne maîtrisent pas le français, un accès à des services de santé et de services sociaux sécuritaires et adaptés à leurs besoins linguistiques et culturels, dans des délais raisonnables. Ce service est disponible 7 jours sur 7, en personne ou à distance (par téléphone ou par vidéoconférence). La demande de service d'interprétariat doit être faite par une personne travaillant pour l'Institut via la plateforme de la Banque d'interprètes du RSSS.

Code d'éthique et de conduite

Vous êtes la raison d'être des services de santé et des services sociaux offerts par l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval. Le respect des droits des usagers y demeure une valeur fondamentale. 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. [Droits et responsabilités – Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval](#)

Comité des usagers

Le comité des usagers de l'Institut est un partenaire de confiance, autonome et indépendant, composé de neuf membres bénévoles. Il est donc particulièrement bien placé pour :

- renseigner les usagers de leurs droits;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans un processus de plainte;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction.

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

L'Institut reconnaît à tout usager ou toute usagère ainsi qu'à leurs proches, le droit d'exprimer son insatisfaction sur les soins et services reçus ou qui auraient dû être prodigués. Vous pouvez avoir le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit ou que vos droits ne sont pas respectés. Pour résoudre le problème, il vous suffira généralement d'aborder franchement la question avec le personnel concerné. Si vous désirez nous faire part de votre mécontentement, exprimez-le d'abord au personnel concerné. Vous pouvez également demander à rencontrer le ou la responsable du département ou du service où vous ont été prodigués les soins et les services. Si l'insatisfaction persiste, vous pouvez nous formuler une plainte verbale ou déposer une plainte écrite auprès du [commissariat aux plaintes et à la qualité des services](#).

Commissariat 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

Le commissariat aux plaintes et à la qualité des services a le mandat de recevoir et d'examiner les plaintes des usagers concernant les soins et services offerts par les membres du personnel de l'organisation. Il traite

aussi les situations de maltraitance qui sont portées à son attention. Ce service est confidentiel, indépendant et il s'appuie sur une approche de conciliation entre les parties.

Rejoignez le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale au 418 681-0088 ou le [CAAP.quebec](#) pour vous accompagner dans vos démarches.

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. La mission du PPMC comporte plusieurs volets :

- la promotion de saines habitudes de vie;
- la promotion de l'autoprise en charge des facteurs de risque de la maladie cardiovasculaire;
- l'éducation à la population sur les comportements favorables à la santé;
- la participation active à la formation universitaire et professionnelle;
- le support à la recherche en prévention et en réadaptation.

À la suite de votre hospitalisation liée à un problème de santé cardiaque (infarctus, pontage coronarien, chirurgie cardiaque, angioplastie, insuffisance cardiaque), un [programme de réadaptation cardiaque](#) vous est recommandé par votre médecin. Il vise à contrôler les facteurs de risque et à prévenir des récurrences dans le but d'améliorer la qualité de vie des participants et participantes. L'encadrement est adapté individuellement selon les besoins et la condition médicale de chaque personne. Ce programme vous permet :

- de comprendre votre maladie;
- d'obtenir des réponses à vos préoccupations;
- de vous guider dans l'amélioration de vos habitudes de vie;
- d'améliorer votre qualité de vie;
- de reprendre vos activités de travail ou de loisir de façon sécuritaire et adaptée.

Pour plus d'informations : 418 656-4594

Association des bénévoles

Cette association a pour mission d'améliorer votre bien-être quotidien pendant votre séjour à l'Institut et celui de vos proches. Nos bénévoles améliorent votre expérience par l'accompagnement et la réalisation d'attentions particulières et en vous partageant de l'information et des expériences dans un souci de réassurance et de réconfort. Chaque année, plusieurs milliers d'heures de services ont été accomplies en complémentarité avec les soins fournis par les intervenants de l'Institut.

Pour ce faire, voici quelques services disponibles dont :

- la distribution de collations et de breuvages dans les salles d'attente;
- l'accompagnement lors de rendez-vous dans d'autres centres hospitaliers;
- les visites d'amitié et de soutien sur les unités de soins;
- la lessive des vêtements personnels d'usagers dans le besoin.

Certains autres services peuvent être offerts. Laissez un message vocal détaillé expliquant votre besoin et le numéro pour vous contacter au 418 656-4608 ou à l'adresse électronique Benevolat.iucpq@ssss.gouv.qc.ca. [Devenir bénévole - Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval](#)

4. Autres services disponibles

Hôtellerie

L'Hôtellerie est accessible à toute personne qui doit séjourner à Québec en raison de soins médicaux ou de l'hospitalisation d'un proche. Afin de profiter pleinement de nos services et de nos installations en tout confort et en toute sécurité, la clientèle de l'Hôtellerie doit être autonome, sans mobilité réduite, et ne doit requérir aucun soin médical. Ce service d'hébergement est situé au 5^e étage du pavillon Marguerite-d'Youville et est relié à l'Institut par un tunnel (120 mètres/394 pieds) sans aucun équipement adapté pour des besoins particuliers. Dans les corridors, un téléphone donnant accès rapidement aux téléphonistes de l'Institut est à votre disposition, en cas d'urgence. Les services sont assurés par une équipe de bénévoles et tous les profits amassés par l'Hôtellerie sont remis à la Fondation IUCPQ. Pour effectuer une réservation, composez le 418 656-8711, poste 2747. Prenez note qu'une réservation ne peut se faire au-delà de sept 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 lors de ces fermetures ou lorsqu'elle affiche complet. Pour prendre connaissance des critères d'admissibilité ou pour en savoir davantage : www.fondation-iucpq.org/hotellerie

Guichet automatique

L'Institut met à la disposition de tous un guichet automatique de la Banque Nationale, situé dans le corridor L1500, en face de l'endoscopie digestive.

Bureau de poste

Un bureau de poste est situé près de l'entrée principale du pavillon Central. Une boîte aux lettres est également disponible à l'entrée principale. Veuillez noter que le courrier qui vous est destiné est acheminé directement à votre chambre et que les colis personnels déjà affranchis ne peuvent pas être expédiés.

Bibliothèque

Visitez la bibliothèque pour les patients via notre site Web pour consulter des documents ou des vidéos d'enseignement produits par l'Institut et ses partenaires. Ils sont conçus pour vous aider à mieux comprendre votre santé, vos examens, votre chirurgie et vos soins. <https://bibliotheque-patients.iucpq.qc.ca>.

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 liées à l'obésité. Vous pouvez visiter leur site Internet si vous voulez participer selon une des quatre options suivantes :

- Campagne postale | Vous avez reçu notre lettre
- Don général ou à la mémoire d'un être cher
- Activités-bénéfice
- Abonnement au bulletin électronique

<https://www.jedonneenligne.org/fondation-iucpq/>

Mission de l'Institut

Prodiguer des soins spécialisés et ultraspécialisés en santé cardiovasculaire, respiratoire et métabolique, tout en étant chef de file en recherche et en transfert des connaissances dans nos domaines d'expertise.

L'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval, se distingue par :

- Nos soins et nos services spécialisés et ultraspécialisés desservant tout l'Est du Québec
- Notre expertise et nos interventions en prévention et en réadaptation
- La performance de notre urgence de soins spécialisés et de soins généraux
- La recherche clinique et fondamentale en parfaite harmonie avec nos domaines d'expertise clinique
- L'importance de nos activités d'enseignement pour la formation de la relève et le transfert du savoir
- Notre contribution en évaluation des nouvelles technologies et des modes d'intervention en santé

Les valeurs qui nous portent

Le respect

La considération, l'empathie, l'écoute, la confiance, l'ouverture, la tolérance et l'honnêteté, envers nos usagers et entre nous.

La reconnaissance

La valorisation, au quotidien, de tous les intervenants œuvrant au sein de l'organisation, incluant les bénévoles. C'est apprécier la contribution et l'expérience particulières de chacun.

La responsabilisation

L'engagement personnel de chacun à réaliser les actions requises qui lui incombent en vue de contribuer à l'atteinte des résultats recherchés. Comme citoyen corporatif et comme intervenant, nous adhérons au principe d'écoresponsabilité.

La collaboration et le partenariat

Le travail d'équipe, le partage de l'information, des connaissances et des expériences dans un souci de complémentarité et d'interdisciplinarité. C'est considérer l'impact de nos actions sur celles des autres et partager les responsabilités de manière équitable.



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

Centrale des rendez-vous

Cardiologie : 418 656-4846

Pneumologie : 418 656-4525

Médecine interne, oto-rhino-laryngologie (ORL), néphrologie, chirurgie bariatrique,
infectiologie, prélèvements : 418 656-4831

Cette révision a été approuvée par le comité des usagers.

Production

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

Dernière révision : 2025

IUCPQ.ca

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





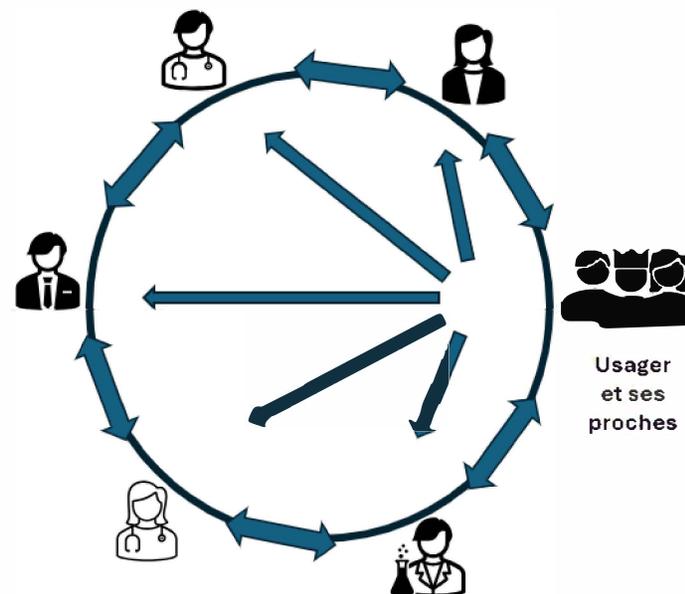
INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

Comment puis-je agir comme partenaire durant mon séjour à l'hôpital?

Le nom de mes professionnels (ex. Marie Tremblay, infirmière)

Mes inquiétudes :

Les questions que mes proches et moi voulons poser / Notes personnelles :



Qu'est-ce qu'une approche de partenariat patient?

L'approche de partenariat repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé. L'utilisateur et ses proches sont considérés comme faisant **partie intégrante de l'équipe de soins**. Ils définissent **ensemble** le meilleur plan d'action pour l'utilisateur.

L'approche de partenariat contribue à ce que l'expérience vécue par l'utilisateur et ses proches respecte ses attentes, ses besoins et son projet de vie.

- Elle renforce l'autonomie et la responsabilisation de l'utilisateur vis-à-vis de ses soins, ses services et sa santé.
- Elle améliore ses capacités d'autogestion et de prise de décision à partir de choix qui prennent en compte ses besoins, ses valeurs et son projet de vie.
- Elle permet aux usagers et à leurs proches d'exercer une plus grande influence sur leur santé, sur les décisions relatives à leurs soins et à leurs services, ainsi que sur l'organisation des soins et des services.

Comment exercer mon rôle comme patient partenaire?

- En nommant mes besoins et mes attentes en regard de ma santé
- En faisant valoir mon savoir issu de mes expériences
- En reconnaissant mes forces et mes limites
- En prenant part aux décisions qui me reviennent
- En assumant les responsabilités et les actions qui me concernent



Mon journal de bord

Mes objectifs / Ce que je souhaite accomplir durant mon hospitalisation (déterminer des objectifs concrets et réalistes)

Exemple : « Je marcherai 2 fois par jour dans le corridor » ou « Je n'hésiterai pas à poser des questions au sujet de ma santé »

N'hésitez pas à en parler à votre équipe pour déterminer un objectif avec vous!

Date : _____

Atteint

Je suis le principal acteur de mon rétablissement !

Lors de chaque entretien avec un professionnel de santé

POSEZ CES 3 QUESTIONS

1

Quel est mon principal problème ?

Le moment opportun pour poser des questions

Posez vos questions lorsque :

- Vous rencontrez un médecin, une infirmière, un pharmacien ou tout autre prestataire de soins de santé.
- Vous vous préparez à subir un contrôle ou un traitement médical.
- Vous recevez vos médicaments.

2

Que dois-je faire ?

Et si je n'ai toujours pas compris la réponse ?

- N'hésitez pas à informer votre prestataire de soins que vous n'avez pas compris ce dont vous avez besoin.
- Dites-lui par exemple : « Je n'ai jamais été confronté(e) à cette situation. Auriez-vous l'amabilité de me l'expliquer à nouveau ? ».

3

Pourquoi est-il important de faire cela ?

Qui doit poser ces 3 questions ?

Tous les patients ont besoin d'aide pour comprendre les informations médicales. Vous n'êtes pas la seule personne à éprouver de la confusion à certains moments. Poser des questions vous permet de déterminer le moyen de rester en bonne santé ou de vous rétablir.

Ask Me3
Les bonnes questions pour une bonne santé

Notez ci-dessous les réponses de votre prestataire de soins aux 3 questions :

1. Quel est mon principal problème ?

2. Que dois-je faire ?

3. Pourquoi est-il important de faire cela ?

Poser ces questions peut m'aider :

- À prendre soin de mon état de santé.
- À me préparer aux contrôles médicaux.
- À prendre correctement mon traitement.

Je ne dois pas ressentir de pression ou de gêne si je ne comprends pas un élément. Je peux demander à mon prestataire de soins de répéter.

Lorsque je pose les 3 questions, je suis prêt(e). Je sais comment agir pour ma santé.

Votre prestataire de soins veut répondre aux 3 questions

Vous êtes nerveux(se) à l'idée de poser des questions ? Ne le soyez pas. Vous seriez étonné(e) d'apprendre que votre équipe médicale veut savoir que vous avez besoin de d'aide.

Tout comme nous, ils ont un emploi du temps chargé. Ils veulent cependant vous informer :

- Au maximum sur votre état de santé.
- Sur les raisons pour lesquelles leurs choix sont importants.
- Sur les étapes à suivre pour garder votre état de santé sous contrôle.

Emportez vos médicaments avec vous

lors de votre prochain rendez-vous avec un professionnel de santé. Ou inscrivez ci-dessous le nom des médicaments que vous prenez.

Comme la plupart des patients, vous rencontrerez peut-être plusieurs professionnels de santé. Il est important que l'ensemble de ces prestataires soient informés de votre traitement afin de ne pas mettre votre santé en danger.

Ask Me 3[®] est un programme éducatif mis en place par l'Institute for Healthcare Improvement / National Patient Safety Foundation dans le but de favoriser une communication ouverte entre les patients et les prestataires de soins de santé.