



.....

Guide d'accueil

Bienvenue à l'Institut universitaire
en santé mentale de Montréal



Bienvenue à l'Institut

Bienvenue à l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal.

Nous savons que vous traversez une période difficile. Venir ici est un moment éprouvant et nous sommes là pour vous accompagner avec respect, douceur et bienveillance.

Ce guide d'accueil a été préparé pour vous. Il contient des informations utiles sur le fonctionnement de l'unité et les services offerts. N'hésitez pas à le consulter pendant votre séjour.

Toute l'équipe – le personnel soignant, les médecins, les intervenants et tous les employés – a votre mieux-être à cœur. N'ayez pas peur de poser vos questions ou de nous dire ce dont vous avez besoin. Vous avez le droit d'être écouté et respecté.

Nous vous souhaitons un séjour aidant et apaisant.



.....

Mot de bienvenue du Comité des usagers



Bonjour et bienvenue de la part du Comité des usagers de l'Institut.

Le comité est formé de gens qui ont vécu des difficultés en santé mentale, de proches et de gens engagés pour défendre les droits des personnes hospitalisées. Nous sommes là pour vous soutenir, vous informer et vous accompagner si vous en ressentez le besoin.



Vous pouvez venir nous voir sans rendez-vous, les mardis et jeudis de 8 h à 15 h, au Pavillon Lahaise, LA-107.



Nous répondons aussi aux appels du mardi au vendredi, au 514 251-4000, poste 3100

Nous pouvons vous aider à :

- Mieux comprendre vos droits et vos obligations pendant l'hospitalisation;
- Faire des démarches (plainte, changement de psychiatre, transfert);
- Trouver des ressources en santé mentale dans la communauté.



comiteusagers.iusmm@ssss.gouv.qc.ca



[comiteusagersIUSMM](https://www.facebook.com/comiteusagersIUSMM)

.....

La vie sur votre unité



Votre chambre

Dès votre arrivée, nous vous attribuons une chambre. Il se peut que vous changiez de chambre pendant votre séjour, selon vos besoins ou l'organisation de l'unité.

Pour garder un environnement propre et sécuritaire :

Il est interdit de garder des aliments dans votre chambre. De plus, les aliments froids ne peuvent pas être rangés dans le réfrigérateur de l'unité, car celui-ci est réservé aux collations fournies par l'hôpital.

Gardez vos effets personnels bien rangés ;

Utilisez la poubelle pour jeter vos déchets.

Durant votre séjour, trois repas vous seront fournis ainsi que deux collations. En cas de restrictions alimentaires, n'hésitez pas à le mentionner à votre infirmière.

Le personnel passe régulièrement dans les chambres pour s'assurer que tout va bien. Si vous n'êtes pas là et que nous devons entrer, nous vous informerons à l'avance.

Vos effets personnels

À votre arrivée, nous ferons un inventaire de vos effets personnels. Vous êtes responsable des objets que vous gardez avec vous. Nous vous conseillons de conserver seulement le nécessaire, comme des lunettes, un livre, des chaussures ou un cellulaire.

Des espaces de rangement sont disponibles dans votre chambre pour vos vêtements et petits objets permis.

Pour votre sécurité et celle des autres, certains objets peuvent être retirés, comme les items tranchants ou les bouteilles de verre. Ils seront rangés dans un casier à votre nom et vous seront remis à la fin de votre séjour. D'autres objets, comme un rasoir ou un fil de recharge, pourront être utilisés sous supervision.

Nous vous recommandons de laisser vos objets de valeur (argent, bijoux, cartes de crédit) à un proche. Si ce n'est pas possible, ils peuvent être mis en sécurité à l'Institut et vous pourrez les récupérer à tout moment.

Vos médicaments habituels seront fournis par l'Institut pendant votre séjour pour des raisons de sécurité. Vous pouvez apporter vos médicaments de la maison, si vous le souhaitez. L'équipe soignante les vérifiera pour s'assurer qu'ils sont adéquats. Ensuite, ils seront gardés en lieu sûr, au poste des infirmières. Ils vous seront redonnés à la fin de votre séjour.

Vos appareils électroniques

Les cellulaires sont permis sur l'unité, mais il est important de respecter la tranquillité et la vie privée de tous. Il est interdit de filmer, enregistrer ou prendre des photos sans le consentement des personnes.

Il est possible de recharger vos appareils dans un espace dédié au poste infirmier. Vous pouvez simplement en faire la demande auprès du personnel. Les fils de recharge doivent être rangés avec les objets sécurisés, et vous pourrez les utiliser sous supervision.

Les appareils électroniques de grande valeur (ordinateur portable ou console de jeux) ne sont pas recommandés. Mieux vaut les laisser à un proche pour éviter les pertes ou bris.

Des téléphones publics et un ordinateur sont disponibles sur l'unité. Ils peuvent être utilisés en journée seulement.

Les téléviseurs personnels, ventilateurs et autres appareils électriques ne sont pas permis.

Vos vêtements

Pendant votre séjour, nous vous demandons de porter des vêtements appropriés, confortables, propres et sécuritaires. Des souliers ou des pantoufles doivent être portés en tout temps pour éviter les chutes.

Dans la plupart des unités, vous trouverez une laveuse et une sècheuse pour laver vos vêtements. Le personnel pourra vous montrer comment y accéder si vous en avez besoin.

Votre hygiène

Il est important de garder une bonne hygiène personnelle pour votre bien-être. Apportez les articles dont vous avez besoin :

- Savon pour le corps;
- Shampoing pour les cheveux;
- Brosse à dents et dentifrice;
- Peigne ou brosse;
- Déodorant;
- Autres produits personnelle (culottes d'incontinence, serviettes hygiéniques, etc.).

S'il vous manque quelque chose, l'équipe pourra vous dépanner temporairement.

Les sorties

Les sorties à l'extérieur de l'unité doivent être autorisées par votre psychiatre, selon votre état de santé et votre plan de traitement.

Sans quitter l'Institut, vous pourrez profiter des grands espaces verts tout autour des bâtiments. C'est un bel endroit pour marcher, prendre l'air et vous ressourcer.

Le tabac

Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'hôpital. À l'extérieur, vous devez respecter la règle de fumer à plus de neuf mètres des portes (cherchez les lignes bleues pour vous guider).

Nous comprenons qu'il peut être difficile de cesser de fumer. Si vous souhaitez de l'aide, plusieurs méthodes de cessation ou de remplacement de la nicotine peuvent être disponibles pour vous accompagner. N'hésitez pas à en parler avec votre infirmière.

Drogues et alcool

Nous souhaitons vous offrir un environnement sécuritaire et respectueux pour tout le monde.

L'usage de drogues ou d'alcool n'est pas permis à l'Institut. Si vous avez des difficultés avec ces substances ou si vous avez envie d'en parler, notre équipe est là pour vous écouter sans jugement. Nous comprenons les défis que représente la dépendance aux drogues ou à l'alcool. Vous n'êtes pas seul, nous sommes là pour vous aider.

Si de la drogue ou de l'alcool sont trouvés, l'équipe s'en débarrassera de façon sécuritaire.

Les fouilles

Parfois, pour assurer la sécurité de tous, le personnel peut avoir besoin de faire une vérification de vos effets personnels. Cela se fait seulement si c'est nécessaire, toujours avec respect et pour votre protection.

Les visites et les appels

Les visites sont habituellement permises de 8 h à 20 h, avec un maximum de deux visiteurs à la fois. Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte. À l'Institut, une salle équipée pour accueillir les enfants est mise à votre disposition. Si vous souhaitez l'utiliser, veuillez en faire la demande auprès du personnel.

Les visites ont lieu dans un endroit prévu à cet effet, sur l'unité.

Les visiteurs doivent :

- S'identifier à leur arrivée;
- Signer le registre;
- Faire vérifier les objets qu'ils vous remettent, si nécessaire.

Les comportements violents ou irrespectueux ne sont pas tolérés.

Vos proches peuvent vous téléphoner en appelant le 514 251-4000, puis en composant le poste de l'unité. Vous pouvez aussi faire des appels locaux gratuitement avec les téléphones disponibles sur l'unité (faites le «9» suivi du numéro). Pour les appels interurbains, demandez l'aide de l'équipe.



Et vos proches ?

Si vous le souhaitez, vos proches peuvent jouer un rôle important pendant votre séjour. Ils peuvent, avec votre accord :

Participer à certaines rencontres pour mieux comprendre votre situation;

Aider à planifier votre retour à la maison ou dans un autre milieu de vie;

Poser leurs questions et exprimer leurs préoccupations.

Il est normal qu'ils s'inquiètent, qu'ils veuillent vous aider, ou qu'ils ne sachent pas toujours comment s'y prendre. Des ressources existent pour les accompagner, eux aussi, dans ce qu'ils vivent.

Dans le petit guide de ressources utiles qui accompagne ce document, vous trouverez quelques contacts pour vos proches. Ce ne sont pas toutes les ressources disponibles, mais c'est un bon point de départ.

Le salon des familles

Un espace confortable, le salon des familles, est réservé aux patients hospitalisés qui souhaitent recevoir leurs proches dans un endroit calme. Certaines conditions s'appliquent pour y accéder. Si vous souhaitez l'utiliser, parlez-en au personnel de l'unité.

..... Votre séjour



L'équipe qui vous accompagne croit en vos capacités de rétablissement : vous jouez un rôle actif dans votre traitement. Ensemble, nous allons choisir les objectifs à atteindre et travailler à améliorer votre bien-être.

Pendant votre séjour, plusieurs personnes vont prendre soin de vous :

Le·la chef d'unité s'assure que tout se passe bien dans l'unité. Il·elle veille à la qualité et à la sécurité des soins.

L'assistant·e aide le·la chef d'unité au quotidien pour le bon fonctionnement de l'unité.

L'infirmier·ière évalue votre état de santé et vous accompagne tout au long de votre plan de soins.

Le·la psychiatre est un·e médecin spécialisé·e en santé mentale. Il·elle est responsable de votre évaluation et de votre suivi.

Le·la médecin omnipraticien·ne intervient si vous avez besoin de soins physiques.

Le·la travailleur·euse social·e peut vous aider à vous adapter à certaines situations et à vous préparer à retourner dans votre milieu de vie.

Le·la préposé·e aux bénéficiaires vous accompagne dans vos activités au quotidien et vous aide pour certains soins d'hygiène de base.

D'autres professionnels peuvent aussi vous rencontrer, selon vos besoins.

Les étapes de votre traitement

1. L'évaluation et la gestion de la crise

Cette première étape permet à l'équipe de mieux comprendre votre situation. Ensemble, nous allons établir un plan de soins qui vous convient. Vous serez invité·e à participer à chaque étape de ce processus. Nous vous expliquerons aussi les soins et votre accord sera demandé quand c'est possible.

2. La stabilisation

Quand votre état commence à s'améliorer, vous pourrez participer à des activités adaptées à vos besoins. L'équipe reverra avec vous votre plan de soins, commencera à planifier votre retour à la maison ou dans un autre milieu, et s'assurera que vous avez tout ce qu'il vous faut pour poursuivre votre chemin vers le mieux-être.

3. La planification du congé

Avant votre départ, l'équipe prendra le temps de bien préparer votre retour. Vous recevrez les informations sur vos médicaments, vos rendez-vous à venir et ce qu'il faut surveiller après le congé.

N'hésitez pas à poser des questions comme :

Que faire si certains symptômes reviennent ?

Quels sont les effets secondaires possibles de mes médicaments ?

Qui puis-je contacter en cas de besoin ?

Vous pouvez aussi demander que les consignes soient écrites, pour pouvoir les relire plus tard.

Si vous le souhaitez, une personne de votre entourage peut venir vous chercher lors de votre départ.



Après votre départ

Même après un séjour à l'Institut, il est normal de vivre des moments plus difficiles. Pour vous aider, l'équipe peut construire avec vous un **filet de sécurité**. Ce plan vous aide à repérer les signes de rechute, à réduire le stress et à réagir plus rapidement en cas de besoin. Vous pouvez le partager avec des personnes de confiance comme un proche, un intervenant ou un voisin.

Si vous vivez une crise après votre départ, voici des ressources qui peuvent vous aider vous et vos proches :

Résolution – Équipe mobile de crise :

514 351-9592

Ligne québécoise de prévention du suicide :

1 866 277-3553

Info-Santé/Info-Social :

8-1-1, option 2

(infirmière ou intervenant social disponible 24/7)

Si vous êtes déjà en contact avec une équipe de suivi comme le **SIM (Suivi intensif dans le milieu)** ou le **SIV (Soutien d'intensité variable)**, vous pouvez aussi vous tourner vers eux.

Vous trouverez dans le **guide des ressources utiles** quelques organismes communautaires situés dans l'Est de Montréal qui peuvent vous accompagner dans votre rétablissement.

L'accès à votre dossier médical

Si vous désirez accéder à votre dossier médical, vous devez remplir le formulaire disponible au ciusss-estmtl.gouv.qc.ca > Informations pratiques > Demande d'accès au dossier médical.

Votre demande peut être transmise par courrier interne, par courrier postal ou par courriel aux adresses suivantes :

Institut universitaire en santé mentale de Montréal

Service des archives médicales

Pavillon Lahaise, aile 103

accesamondossier.iusmm.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

 **Téléphone : 514 251-0065, poste 7600**

Des frais pourraient être exigés.



..... **Déposer une plainte : vos droits**

Dans le réseau de la santé et des services sociaux, il existe une façon officielle de faire une plainte si vous n'êtes pas satisfait des soins ou des services reçus. Ce processus sert à protéger vos droits et à améliorer les services.

Vous avez le droit :

- D'être informé sur comment faire une plainte;
- De porter plainte sans avoir peur de représailles;
- D'être aidé ou accompagné dans vos démarches.

Pourquoi porter plainte ?

C'est une façon constructive de faire valoir vos droits.

Cela aide à améliorer la qualité des soins et des services pour vous et pour les autres.

Avant de faire une plainte, vous pouvez parler avec l'équipe de soins de votre unité. Si vous n'êtes pas satisfait des réponses, vous pouvez aller plus loin et porter plainte.

Qui peut faire une plainte ?

- Vous, en tant qu'utilisateur;
- Votre représentant légal (si vous en avez un);
- L'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé.

Comment faire une plainte?

En vous adressant à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, par écrit ou verbalement (à l'oral), de façon confidentielle.

Une personne communiquera avec vous 48 à 72 heures après l'envoi de votre plainte.

Une réponse finale vous sera transmise au maximum de 45 jours, après l'envoi de votre plainte.

Pour nous joindre :

 commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

 1 877 343-3003

Le collectif de défense de droits en santé mentale de Montréal, **Action Autonomie** et le **Comité des usagers**, peuvent également vous soutenir et vous informer dans votre démarche de plainte ou pour tout autre problème lié à la défense de vos droits.

Action Autonomie :

 514 525-5060

 lecollectif@actionautonomie.qc.ca

 www.actionautonomie.qc.ca

Comité des usagers :

 514 251-4000, poste 3100

 comiteusagers.iusmm@ssss.gouv.qc.ca

.....

Témoignages d'espoir

Catherine Hinse, paire aidante, travailleuse sociale et patiente partenaire de l'IUSMM vivant avec la maladie bipolaire



Salut! Je m'appelle Catherine. Je vis avec la maladie bipolaire depuis que j'ai 13 ans. Je suis passée par l'hospitalisation moi aussi. La dépression s'était alors emparée de mon corps et de mon esprit. Je peinais à marcher, je ne mangeais plus, j'avais perdu tout espoir de retrouver un sens à ma vie. À cette époque, je ne savais pas encore que ce moment éprouvant allait être le début de mon processus de rétablissement. J'ai envisagé ce temps d'arrêt comme un répit pour faire le point sur ma vie. J'y ai fait la rencontre de mon meilleur ami, qui lui, souffrait d'un trouble schizoaffectif. Nous avons mis nos expériences en commun et depuis, nous nous aidons mutuellement dans la gestion de nos symptômes. J'avais enfin l'impression de parler à quelqu'un qui comprenait vraiment ma souffrance. Lorsque j'ai eu mon congé, j'ai obtenu des services spécialisés en clinique externe. J'ai appris à bien collaborer avec mon psychiatre et j'ai fréquenté plusieurs organismes en santé mentale pour bien connaître mes forces et reprendre du pouvoir sur ma maladie. Ma dernière hospitalisation remonte à cinq ans déjà! Avec de l'aide, je suis devenue l'experte de ma maladie, je connais ses manifestations et j'ai trouvé plein d'outils qui m'aident à les gérer. J'ai compris que je n'avais pas à me sentir inférieure ni à avoir honte d'avoir un trouble de santé mentale. Garde ESPOIR, donne-toi du temps, et ne reste pas seul avec la maladie. Tu mérites de réaliser tes rêves toi aussi!

Bernard Saulnier, auteur, patient partenaire de l'IUSMM et formateur certifié du CASR vivant avec la schizophrénie



Tu te demandes sûrement ce que tu fais là ? J'ai déjà été hospitalisé en psychiatrie. J'ai longtemps attendu pour consulter. Je sais c'est difficile et parfois j'ai même pensé à ne pas y aller. Mais je n'ai pas fui. Je savais que les gens étaient là pour mon bien. Je te le raconte parce que je l'ai vécu. J'ai eu peur, mais c'est la maladie. J'ai pris de bonnes respirations, été patient et travaillé en partenariat avec mon équipe de soins. Aujourd'hui, je peux te dire que cette expérience a transformé ma vie. Elle m'a ouvert des portes : l'écriture, des projets enrichissants au sein de l'IUSMM, et même des voyages. Je te souhaite à mon tour un chemin vers le rétablissement, à ton rythme, et un retour apaisé à une vie pleine de possibilités.

Normand Rivard, poète, auteur, pair aidant et patient partenaire de l'IUSMM vivant avec le trouble de la personnalité limite et un TDAH

IL ÉTAIT UNE FOIS DANS LA RUE

Pus de vie, comment faire pour survivre
Pis j'ai commencé à écrire
Tout ce qui me faisait souffrir
C'est comme ça que j'ai pu m'en sortir
Chu parti de l'itinérance
Jusqu'à la pair-aidance
Ma vie a pris un autre sens
Espoir, résilience et persévérance
Aider des organismes communautaires
Transformer en patient partenaire
Maintenant ma vie est extraordinaire



Renseignements utiles

(voir le plan à la fin du document pour la localisation des services)



Pendant votre hospitalisation, plusieurs services sont là pour vous aider, vous informer ou simplement vous faire du bien.



Services de l'action bénévole

Pour plus d'information, composez le poste 2188.



Magasin-dépannage

Vêtements et autres articles à petit prix.



Pavillon Lahaise, porte LA-107-57



Ouvert le mardi, de 13 h 30 à 15 h.



Visites d'amitié et accompagnement

Pour parler, marcher ou passer un moment agréable avec un bénévole.



Bibliothèque mobile

Des livres viennent à vous, directement sur les unités.



Trousseaux de départ

Si vous quittez l'Institut pour aller vivre en appartement, votre intervenant peut demander un petit trousseau de base pour vous aider à bien commencer.



Clinique d'impôts

Ce service est offert gratuitement, selon certains critères.



L'atelier des Impatients

Exprimez votre créativité à travers l'art!



Pavillon Bédard, Local BE-324-06



Mercredi et jeudi, de 10 h à midi et de 13 h à 15 h.



Espace spirituel

Un lieu calme pour prier, méditer ou simplement vous recentrer, peu importe vos croyances.



Corridor central, porte CH-130-01



Ouvert tous les jours de 8 h à 18 h.



La caisse des usagers

Pour vos besoins en argent de poche.



Sous-sol du pavillon Bourget



Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9 h 30 à midi
et de 13 h à 14 h

X Fermée le mercredi.



Guichet automatique (ATM)

Un guichet est disponible dans le corridor qui mène au pavillon Bédard.



Stationnement

Des stationnements payants sont disponibles près des pavillons. Des horodateurs sont sur place.



Pour toute question :

Société Parc-Auto du Québec : 514 252-3400 poste 1467
(lundi au vendredi de 7 h à 18 h),



ciusssemtl@spaq.com.



Cafétéria



3^e étage, pavillon Cloutier



Déjeuner : dès 7 h 30

Dîner : de 10 h 15 à 12 h 45

Souper : de 16 h 30 à 18 h 30



Centre de documentation en santé mentale

Pour vous informer et trouver du soutien, pour vous et vos proches.



3^e étage, pavillon Bédard, porte BE-316-34



Lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h

Le bibliothécaire peut vous aider à choisir des livres et des dépliants.



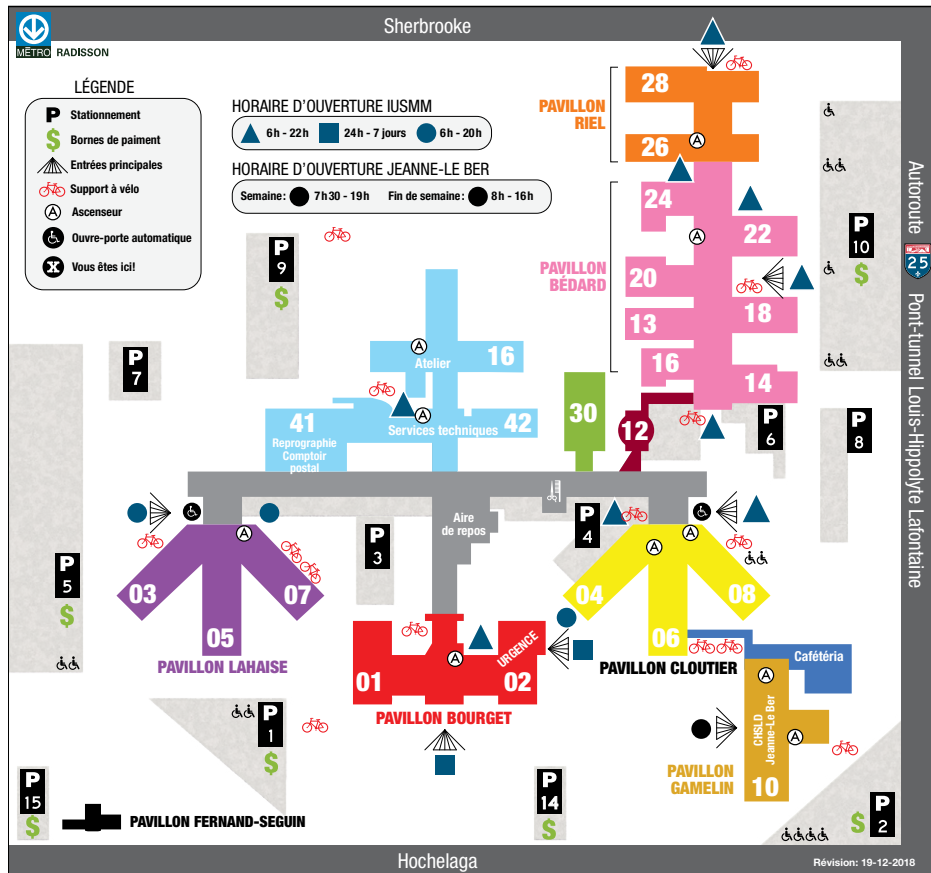
Un salon pour les familles est disponible.

Des infos utiles sont aussi sur le site web du CIUSSS :



ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●



Pavillon Bourget

- 01 Poste de sécurité, BO-101-05 (1^{er} étage)
02 Caisse des usager, BO-002-50 (sous-sol)
02 Informations, BO-101-02 (1^{er} étage)

Pavillon Cloutier

Cafétéria, GC-310-04

(accessible par le pavillon Cloutier, 3^e étage)

Pavillon Lahaise

07 Comité des usagers, LA-107-45 (1^{er} étage)

07 Magasin de **dépannage**, LA-107-57 (1^{er} étage)

Grand corridor

Lieu de **recueillement**, CH-130-01 (1^{er} étage)

Corridor vers pavillon Bédard

Guichet automatique (1^{er} étage)

Pavillon Bédard

16 Centre de documentation, BE-316-34 (3^e étage)

24 Atelier des Impatients, BE-324-06(3^e étage)

Notes

22

Notes

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Notes

[illegible]

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

.....

Hôpital Maisonneuve-Rosemont

5415, boul. de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 2M4

☎ 514 252-3400

🌐 <https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca>

D'autres publications et ressources d'intérêt sur la santé
sont disponibles sur le site Internet du Centre d'information
pour l'utilisateur et ses proches (CIUP).

🌐 <https://biblio-hmr.ca/in/fr/ciup>

✉ ciup.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Tous droits réservés

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2025

CP-MEN-022

.....

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 