

Programme  
**BonDépart**

# Informations générales

  
**CHU**  
de Québec  
Université Laval



# Programme Bon Départ

## Conseils utiles pour favoriser le bon déroulement de votre traitement d'hémodialyse



- 1** Bienvenue en hémodialyse
  - 2** Chez vous, avant votre traitement d'hémodialyse
  - 2** À votre arrivée en hémodialyse
  - 3** Lors de votre traitement d'hémodialyse
  - 4** Après votre traitement d'hémodialyse
  - 5** À votre retour à la maison
  - 6** Horaires de traitement
  - 7** Autres renseignements utiles
  - 8** Crédit d'impôt pour personne handicapée
  - 8** Services offerts
  - 10** Organismes
  - 10** Service à la clientèle
-

*Il importe de noter que ce guide émet des recommandations conformes aux informations scientifiques disponibles au moment de sa publication, soit en février 2017. Toutefois, ces recommandations n'ont aucunement pour effet de remplacer le jugement d'un clinicien. Si vous avez des questions, nous vous invitons à communiquer avec l'équipe de professionnels de la santé qui vous supportera. Si, d'une façon ou d'une autre, vous faisiez une mauvaise utilisation de l'information contenue dans ce document, le CHU de Québec - Université Laval ne pourra être tenu responsable de dommages de quelque nature que ce soit à cet égard.*

## **Remerciements :**

Un remerciement particulier aux infirmières de l'hémodialyse et aux divers professionnels de l'équipe interdisciplinaire. Leur contribution et leur grande expertise ont permis la réalisation des cahiers d'enseignement destinés aux patients arrivant en hémodialyse.

### **Rédaction :**

Isabelle Carrier, *inf., B.Sc., clinicienne*

### **Supervision :**

Danielle Boucher, *IPS, M.Sc., D.E.S.S., CNeph(C)*

### **Équipe de consultation :**

Caroline Landry, *T.S., B.Sc.*

Dr. Serge Langlois, *MD, FRCPC*

Hélène Carrier, *inf., B.Sc., AIC*

Julie Dupont, *IPS, M.Sc., D.E.S.S.*

Kateri Bourbeau, *pharm., M.Sc.*

Liane Dumais, *IPS, M.Sc., D.E.S.S., CNeph(C)*

Louise Bourcier, *inf., CNeph(C)*

Rose-Anne Buteau, *inf., M.Sc., PhD(c)*

Suzanne Grenon, *nut., M.Sc.*

### **Illustrations :**

Nancy Beauregard, *illustration médicale, CHUL*

### **Conception graphique :**

Éric Morin, *illustration médicale, L'HDQ*



**AUCUNE REPRODUCTION COMPLÈTE  
OU PARTIELLE DE CE DOCUMENT  
N'EST PERMISE SANS L'AUTORISATION ÉCRITE  
DU CHU DE QUÉBEC - UNIVERSITÉ LAVAL.**

© CHU de Québec - Université Laval, 2017

Réédition : février 2017

# Bienvenue en hémodialyse

Ce guide a pour but de favoriser le bon déroulement de vos traitements dans l'unité d'hémodialyse.

Vous y retrouverez plusieurs informations très utiles.

Sachez que le personnel en place est disponible pour répondre à vos questions et calmer vos inquiétudes.



Programme  
**BonDépart**

## Heures d'ouverture de l'unité d'hémodialyse

Lundi au vendredi : 7 h 15 à 23 h 20

Samedi et dimanche : 7 h 15 à 17 h 30

## Numéros de téléphone importants

Hémodialyse hospitalière : 418 691-5465

Hémodialyse semi-autonome : 418 691-5287

Urgence de L'Hôtel-Dieu de Québec : 418 691-5042

# Conseils utiles pour favoriser le bon déroulement de votre traitement d'hémodialyse

## Chez vous, avant votre traitement d'hémodialyse

- Prévoyez votre transport à l'avance.
- Vous devez arriver 15-20 minutes avant l'heure annoncée pour votre hémodialyse.
- Prenez vos médicaments tels que prescrits.
- Apportez les médicaments que vous devez prendre avant ou pendant la dialyse.
- Apporter les informations ou les choses demandées (par exemple : votre Dispill, votre journal alimentaire, vos tensions artérielles, etc.).

### On vous suggère d'apporter :

- une couverture pour votre confort;
- un livre, un journal ou autres objets pour vous occuper;
- une collation (à partir de votre 4<sup>e</sup> hémodialyse);
- des petits écouteurs pour le téléviseur;
- de la monnaie pour un café.

*Prévoir le retour environ 45 minutes après le traitement d'hémodialyse.*



Programme  
**BonDépart**

---

## À votre arrivée en hémodialyse

Lavez vos mains avec le gel antiseptique disponible dans la salle d'attente.

Un vestiaire est à votre disposition dans la salle d'attente. Vous pouvez y déposer votre manteau et vos bottes au besoin. Ne pas y laisser vos articles de valeur.

Vous devez vous peser. L'infirmière a besoin de cette information pour évaluer votre surplus d'eau.

### Conseils pour la pesée :

- essayez de toujours avoir le même genre de vêtements pour éviter les erreurs de poids;
  - allez uriner avant la pesée;
  - demandez l'aide d'un préposé pour les premières fois;
  - utilisez toujours la même balance car votre poids peut être différent d'une balance à l'autre;
  - notez votre poids sur un papier pour vous en souvenir;
  - avisez votre infirmière si vous vous êtes pesé avec vos souliers;
  - lavez vos mains avec le gel antiseptique après la pesée.
-



## **Attendre dans la salle d'attente.**

*L'infirmière annoncera votre nom et l'endroit où vous rendre.*

## **Ne vous présentez pas à votre place avant l'appel de l'infirmière.**

*Sinon, vous devrez retourner à la salle d'attente.*

### **Lors de votre traitement d'hémodialyse**

L'infirmière :

- prend votre pression artérielle en position assise et en position debout avant le traitement;
- s'informe de votre état de santé depuis votre dernière hémodialyse;
- évalue votre accès vasculaire et vous installe pour votre traitement d'hémodialyse;
- surveille votre état et le bon fonctionnement de la machine d'hémodialyse;
- effectue les autres traitements nécessaires à votre état de santé (refait le pansement d'une plaie, par exemple);
- demeure disponible pour répondre à vos questions et à vos inquiétudes.

3

Programme  
**BonDépart**

Il est **IMPORTANT** de nous aviser  
si vous ne vous **sentez pas bien**  
ou si vous **avez des**  
**malaises particuliers.**



## □ Après votre traitement d'hémodialyse

### L'infirmière :

- prend votre pression artérielle en position assise et en position debout;
- évalue votre état avant votre départ.

### Vous devez :

- vous peser et remettre le papier avec votre poids inscrit à l'infirmière avant de quitter;
- noter la date et l'heure de votre prochaine hémodialyse;
- apporter tous les documents remis par les intervenants rencontrés;
- apporter vos nouvelles prescriptions de médicaments pour votre pharmacie :  
*assurez-vous de bien comprendre le contenu des prescriptions.*



Si vous utilisez une **Dosette** ou un **Dispill** préparé par votre pharmacien, vous pouvez demander que vos prescriptions soient faxées, au besoin.

4

Programme  
**BonDépart**



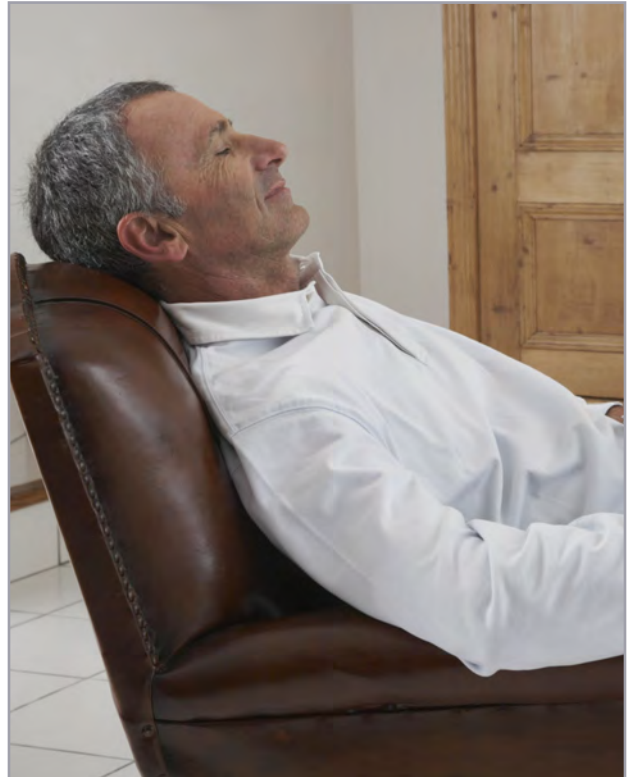
## □ À votre retour à la maison

Il se peut que vous soyez fatigué suite à votre traitement d'hémodialyse. Prenez du repos si vous en sentez le besoin.

### Médicaments :

- ne pas oublier de transmettre à votre pharmacie les nouvelles prescriptions;
- de prendre vos médicaments tels que prescrits;
- de noter si vous ressentez des effets indésirables.

Si vous avez des questions ou des inquiétudes quant à votre état de santé, téléphonez à l'unité d'hémodialyse. **Une infirmière vous répondra** pendant les heures d'ouverture.



Selon votre état, l'infirmière pourrait vous recommander de vous présenter à l'urgence de L'Hôtel-Dieu de Québec. À votre arrivée à l'urgence, dites au personnel que vous êtes une personne hémodialysée.

Avissez-nous rapidement si vous êtes dans l'impossibilité de venir à votre traitement d'hémodialyse.

***N'hésitez pas à demander l'aide dont vous avez besoin.***

Les membres de l'équipe interdisciplinaire sont là pour vous :

- infirmières
- infirmière praticienne spécialisée
- pharmaciens
- néphrologues
- travailleurs sociaux
- nutritionnistes
- équipe de pastorale



## Horaires de traitement

*Plus de 200 patients sont dialysés sur l'unité d'hémodialyse. Les horaires sont donc difficiles à modifier.*

Il y a 3 plages horaires par jour en hémodialyse. Une le matin, une l'après-midi et une en soirée.

Les horaires de jour sont donnés en priorité aux patients :

- dont la condition physique nécessite un suivi médical étroit;
- qui demeurent loin de Québec;
- qui travaillent ou qui étudient;
- qui sont nouveaux pour une durée limitée de quelques semaines.

***Vous pouvez demander d'être sur la liste d'attente pour un horaire de jour.***

Quant vous commencez vos traitements d'hémodialyse, vous êtes de jour. Cela dure quelques semaines.

***Cependant, cet horaire est temporaire.***

Ceci nous permet de planifier différents examens plus rapidement.

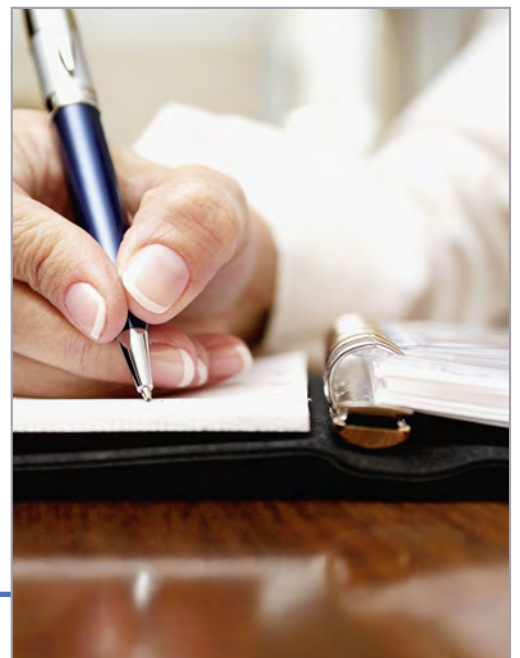
Vous pourrez aussi rencontrer plus facilement tous les intervenants de l'équipe interdisciplinaire.

Après ces quelques semaines, vous aurez vos traitements de soir. L'infirmière responsable des horaires vous avisera lors du changement.

Nous pouvons aussi vous diriger vers l'unité d'hémodialyse semi-autonome ou à domicile. On vous proposera cette formule si c'est dans votre intérêt.



Programme  
**BonDépart**



## Autres renseignements utiles

### Visiteurs

Les visiteurs doivent utiliser le gel antiseptique à leur arrivée et à leur départ.

Les visites sont permises pour une durée de 10 minutes à chaque heure. Elles ne sont pas permises au début et à la fin de l'hémodialyse.

***L'infirmière peut demander aux visiteurs de quitter en tout temps.***

### Fauteuils roulants de l'hôpital

Votre accompagnateur doit redescendre le fauteuil roulant à l'entrée principale. Nous ne pouvons pas priver les patients de l'hôpital de ce fauteuil roulant pendant 4 heures.

### Téléphone cellulaire

L'utilisation du cellulaire est interdite sur l'unité d'hémodialyse et dans tout l'hôpital.

### Changement d'adresse

Veillez nous aviser lors d'un changement d'adresse et de numéro de téléphone. Nous pourrions ainsi garder votre dossier à jour.

### Changement de pharmacie

Veillez nous aviser lors d'un changement de pharmacie. Nous pourrions ainsi garder votre dossier à jour.



Programme  
**BonDépart**



### Toilettes

Deux toilettes, identifiées pour les patients, sont disponibles. L'une d'entre elles peut recevoir un fauteuil roulant.

## Crédit d'impôt pour personne handicapée

### **Vous avez droit au crédit d'impôt car vous êtes hémodialysé.**

Des formulaires pré-remplis par le médecin sont disponibles vers le début de février.

Vous pouvez le joindre à vos déclarations de revenu (rapport d'impôt) provinciale et fédérale.

Faites-en la demande au poste de garde des infirmières. Vous n'avez pas besoin d'apporter vos formulaires.



*Il n'est pas nécessaire de les compléter tous les ans. Vous devez les remplir lors de votre première année d'hémodialyse et à la demande du gouvernement.*

## Services offerts



Nathalie Mathieu, photographie médicale, LHDQ

### **Café et Glace**

Une machine à glace et une distributrice à café sont disponibles pour vous. Elles sont situées près de la salle d'attente. Pour le café, vous devez apporter votre monnaie. Un préposé vous le prépare pendant votre traitement d'hémodialyse.



Nathalie Mathieu, photographie médicale, LHDQ

### **Téléviseurs-Journaux**

Téléviseurs et journaux sont offerts gratuitement par la Fondation canadienne du rein. On vous demande de laisser les journaux sur l'unité d'hémodialyse à votre départ. Ceci permet aux autres patients d'y avoir accès.

**Vous partagez le téléviseur avec votre voisin.** Nous faisons appel à votre courtoisie pour vous entendre sur les postes. Utilisez votre écouteur personnel pour diminuer les bruits environnants.

8

Programme  
**BonDépart**

## Stationnement

Un grand stationnement souterrain est disponible en face de l'hôpital. Il est assez cher, mais vous pouvez obtenir un tarif mensuel plus avantageux.

Votre accompagnateur peut stationner le véhicule aux 2 entrées principales pendant 15 minutes gratuitement. L'agent de sécurité vous remet un billet de stationnement. Vous devez le faire estampiller au poste des infirmières en hémodialyse.



## Aide au transport et stationnement

Un programme d'aide financière s'applique aux personnes hémodialysées qui en font la demande. Le travailleur social discute avec vous des options de transport. Il vous fournit les documents nécessaires pour remplir votre demande.

9

Programme  
BonDépart

## Hémodialyses à l'extérieur

Vous pouvez avoir vos traitements d'hémodialyses dans un autre centre au Québec. Il est aussi possible d'être hémodialysé ailleurs au Canada et dans le monde. Il y a cependant des frais pour les traitements d'hémodialyses hors du pays. Demandez les informations au poste de garde si vous êtes intéressé. Vous devez faire vos démarches vous-même.

L'unité mobile d'hémodialyse peut être disponible pour des vacances. Vous avez le choix entre Baie St-Paul ou Saint-Raymond de Portneuf. Parlez-en à votre infirmière.

Elle vérifie si votre état de santé le permet. Faites votre demande assez tôt pour vous assurer qu'une place est disponible.



Guy Langlois, photographie médicale, L'HDQ



## Organismes

Fondation canadienne du rein : **418 683-1449**  
<http://www.rein.ca>

A.G.I.R. : **1 888 852-9297**  
(Association générale des insuffisants rénaux)  
<http://www.agir.qc.ca>

***Vous devez vous inscrire auprès d'A.G.I.R. afin de recevoir votre revue d'information.  
Il y a un coût minime pour l'abonnement.***

---

## Service à la clientèle

**Vos plaintes peuvent être adressées à :**

- l'infirmière chef de la dialyse **418 691-5465**
- la conseillère à la qualité et aux services à la clientèle **418 691-5528**

### Procédure d'examen des plaintes

- La procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement et sur le site Internet du CHU de Québec - Université Laval au :  
<http://www.chudequebec.ca/patient/droits,-responsabilites-et-recours/plaintes.aspx>

### Renseignements

- Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers, l'utilisateur peut joindre :
  - LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES du CHU de Québec - Université Laval  
CHUL – 2705, boulevard Laurier 418 654-2211  
Québec (Québec) G1V 4G2
  - LE COMITÉ DES USAGERS du CHU de Québec - Université Laval  
L'HDQ – 11, côte du Palais 418 654-2271  
Québec (Québec) G1R 2J6
  - LE RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION  
L'HDQ – 11, côte du Palais 418 691-2923  
Aile des Remparts  
Québec (Québec) G1R 2J6



Programme  
**BonDépart**



# CODE D'ÉTHIQUE DU CHU DE QUÉBEC - UNIVERSITÉ LAVAL

## 2. Responsabilités de l'utilisateur

- Le CHU de Québec - Université Laval a la constante préoccupation de maintenir des relations de qualité dans ses établissements de soins. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux et contribue à la prestation de soins et services de qualité et sécuritaires. L'utilisateur apte est responsable de la qualité de ses relations avec les intervenants, les autres usagers ou toute autre personne concernée par les services qui lui sont offerts. L'utilisateur est invité à prendre note de ses responsabilités et des conduites attendues de sa part.
- En cas d'inaptitude, le représentant dûment désigné de l'utilisateur agit en son nom.

### 2.1 À l'endroit de lui-même

- Éviter tout abus de médicament et les comportements imprudents.
- Recourir aux mesures d'hygiène nécessaires.
- Utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de s'y rendre.
- Collaborer aux soins et aux services qui le concernent.

### 2.2 À l'endroit des autres usagers

- Faire montre de patience, de courtoisie, de discrétion, de délicatesse et de respect envers autrui.
- Il est interdit d'avoir en sa possession tout objet ou substance potentiellement nuisible à lui-même ou à autrui dont notamment des drogues ou une arme de toute nature.

### 2.3 À l'endroit des intervenants

- Maintenir des rapports harmonieux et respectueux avec les intervenants; aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucune attitude ou geste indécents à l'endroit d'un intervenant ne seront tolérés.
- Donner toute l'information nécessaire à l'évaluation de ses besoins et à l'élaboration ou à la révision de son plan d'intervention.

### 2.4 À l'endroit du CHU de Québec - Université Laval

- Préserver les biens du CHU de Québec - Université Laval mis à sa disposition.
- Respecter les politiques et les règlements du CHU de Québec - Université Laval, notamment : Les consignes de sécurité et de prévention des infections, Les règlements relatifs à l'usage du tabac, aux heures de visites et au nombre de visiteurs par chambre, La politique favorisant le civisme et contraignant toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement.
- Respecter les modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement et quitter l'établissement lorsque son congé est donné ou qu'une place est assurée dans une autre ressource.
- Procéder au versement de sa contribution à l'hébergement, s'il y a lieu, dans les délais fixés.
- Respecter les règles d'encadrement quant à l'utilisation des médias sociaux, des téléphones intelligents ainsi que de la prise de photos ou de vidéos, pouvant porter atteinte à la réputation des intervenants, des autres usagers ou de l'organisation qu'est le CHU de Québec - Université Laval.



Programme  
**BonDépart**  
**2010**