

# **FREQUENTLY ASKED QUESTIONS**

Mis à jour le 28 septembre 2020

Cette foire aux questions est mise à jour régulièrement.

 **COVID-19 et dépistage** ..... 2 - 4

 **Mesures de sécurité**  
..... 5 - 7

 **Visiter nos établissements**

Planification de votre visite .....	8
Durant votre visite .....	10
Après votre visite .....	11

 **Se présenter à un rendez-vous** ..... 12-13

 **Obtenir du soutien**  
..... 14



## COVID-19 et dépistage

### Que puis-je faire pour me protéger contre la COVID-19?

- Lavez-vous les mains souvent.
- Pratiquez la distanciation physique – évitez les grands rassemblements et tenez-vous à deux mètres des autres.
- Portez un couvre-visage dans les espaces publics fermés où il n'est pas possible de maintenir la distanciation physique.
- Évitez les poignées de main et les contacts étroits avec les personnes malades.
- Couvrez votre toux et vos éternuements avec un mouchoir, ou tousssez ou éternuez dans votre manche.
- Restez à la maison si vous êtes malade.

### Quels sont les symptômes de la COVID-19?

Les symptômes de la COVID-19, soit la maladie causée par le nouveau coronavirus de 2019, peuvent aller de légers (semblables à ceux de la grippe et d'autres infections respiratoires courantes) à graves.

#### Symptômes les plus courants :

- fièvre
- toux
- difficulté à respirer
- douleurs musculaires
- fatigue
- maux de tête
- mal de gorge
- écoulement nasal

(Source : [ministère de la Santé](#))

### Je pense peut-être avoir la COVID-19. Que faut-il faire?

Nous vous demandons d'appeler au 905 378-4647, poste 42819 (4-CV19) pour prendre rendez-vous. Le dépistage aux centres d'évaluation de la COVID-19 de Niagara se fait sur rendez-vous seulement. Notre personnel vous donnera un rendez-vous ainsi que des instructions sur l'accès au centre.

Pour des raisons de sécurité, les centres d'évaluation ont leur propre entrée. Nous demandons aux personnes qui veulent subir un test de dépistage de **ne pas utiliser l'entrée principale de l'hôpital ni celle du service des urgences.**

Les centres d'évaluation de St. Catharines du lundi au dimanche, de 8 h à 18 h.

Les centres d'évaluation de Niagara Falls sont ouverts du lundi au dimanche, de 9 h à midi et de 13 h à 17 h.

Le centre d'évaluation de Welland est ouvert les lundis, mercredis et vendredis, de 9 h à midi et de 13 h à 17 h.



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Mis à jour le 28 septembre 2020

Toute personne qui a besoin de soins d'urgence devrait composer le 9-1-1.



## COVID-19 et dépistage

### Puis-je aller directement au centre d'évaluation?

**Il faut un rendez-vous pour subir un test de dépistage aux centres d'évaluation de la COVID-19. Les centres accordent la priorité aux personnes les plus à risque de COVID-19.**

Les membres du grand public doivent se rendre à un centre d'évaluation pour subir un test de dépistage seulement dans les cas suivants :

- ils présentent des symptômes de la COVID-19;
- ils ont été informés par leur bureau de santé ou par une notification d'exposition de l'application Alerte COVID qu'ils ont été exposés à un cas confirmé du virus;
- ils résident ou travaillent dans un milieu où il y a une éclosion de COVID-19 déclarée par le bureau de santé local qui les en a informés;
- ils sont admissibles à un test de dépistage dans le cadre d'une initiative de dépistage ciblé mise en place par le ministère de la Santé ou le ministère des Soins de longue durée.

**Pour fixer un rendez-vous, composez le 905 378-4647, poste 42819 (4-CV19).** Un membre du personnel du centre d'évaluation vous rappellera dès que possible pour fixer la date et l'heure du test.

**Note:** Les résidents de l'Ontario doivent présenter leur carte Santé de l'Ontario lorsqu'ils se rendent à un centre pour y subir un test de dépistage.

Le **centre d'évaluation de St. Catharines** est ouvert du lundi au dimanche, de 8 h à 18 h. Il est situé derrière le Centre de cancérologie de la famille Walker, à l'arrière de l'emplacement de St. Catharines de Santé Niagara, au 1200, avenue Fourth. Il offre aussi le service au volant. Les personnes admissibles à ce service en seront avisées lors de la prise de leur rendez-vous.

Le **centre d'évaluation de Niagara Falls** est ouvert du lundi au dimanche, de 9 h à midi et de 13 h à 17 h. Il se trouve dans l'immeuble Allied Health, situé derrière l'emplacement Greater Niagara General, au 5673, chemin North à Niagara Falls. On ne peut pas accéder à l'immeuble Allied Health à partir de l'hôpital.

Le **centre d'évaluation de Welland** est ouvert les lundis, mercredis et vendredis, de 9 h à midi et de 13 h à 17 h. Il est situé dans l'auditorium de l'emplacement de Welland, au 65, rue Third. Pour avoir accès aux places de stationnement pour les patients du centre, il faut emprunter le chemin Plymouth, puis Nightingale Place.

**Note :** Pour des raisons de sécurité, les centres d'évaluation ont leur propre entrée. Nous demandons aux personnes qui veulent subir un test de dépistage de ne pas utiliser l'entrée principale de l'hôpital ni celle du service des urgences. Consultez les cartes des trois centres d'évaluation [ici](#).

Cliquez [ici](#) pour télécharger le Guide sur les centres d'évaluation COVID-19 et le dépistage. Il présente des renseignements sur l'emplacement des centres, le processus de dépistage et l'accès aux résultats.



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Mis à jour le 28 septembre 2020

## Combien de temps faudra-t-il attendre avant de recevoir les résultats de mon test?

### Comment y avoir accès? Que devrais-je faire en attendant les résultats?

Les tests de dépistage de la COVID-19 sont réalisés aux centres d'évaluation de Santé Niagara, mais les échantillons prélevés sont envoyés aux laboratoires de Santé publique Ontario pour analyse. Le Bureau de santé de la région de Niagara fera un suivi uniquement auprès des patients ayant obtenu un résultat positif au test de dépistage.

Les patients ayant une carte Santé de l'Ontario valide peuvent obtenir leurs résultats en ligne de trois façons :

1. Le ministère de la Santé a lancé un nouveau portail convivial pour permettre aux membres du grand public d'avoir facilement accès aux [résultats des tests de dépistage de la COVID-19](#). À noter qu'il peut falloir jusqu'à sept jours pour recevoir les résultats d'un test.



## COVID-19 et dépistage

**Note :** Les personnes qui reçoivent un message indiquant qu'il est impossible d'afficher les résultats positifs ou négatifs sur le site pourraient, dans certains cas, obtenir leurs résultats à un autre endroit : elles devraient chercher « Résultats précédents » en bas de la page, à gauche. Elles pourront y vérifier leurs résultats selon la date à laquelle elles ont subi leur test de dépistage.

2. Les utilisateurs de l'application Niagara Health Navigator peuvent cliquer sur « Self-Assessment and Lab Results » pour se rendre au portail du ministère de la Santé.
3. MyChart est un portail Web qui permet aux patients de consulter leur dossier de santé et leurs renseignements personnels sur la santé et d'avoir accès aux résultats des examens qu'ils subissent. Pour avoir accès à leurs résultats au test de dépistage de la COVID-19, les patients devront [s'inscrire](#) à MyChart.

Les personnes qui n'ont pas de carte Santé de l'Ontario valide ou qui veulent obtenir les résultats du test de leur enfant (de 12 ans ou moins) peuvent communiquer avec le centre d'évaluation ayant réalisé le test ou avec leur fournisseur de soins de santé. Pour joindre un centre d'évaluation, il faut appeler au 905 378-4647, puis au :

- poste 44470 pour le centre de St. Catharines;
- poste 52451 pour le centre de Niagara Falls;
- poste 33220 pour le centre de Welland.

Les personnes en attente de résultats doivent continuer à s'isoler. Consultez le site du Bureau de santé de la région de Niagara pour en savoir plus sur les résultats du test de dépistage de la COVID-19.

## Que se passe-t-il s'il y a une éclosion de COVID-19 à l'hôpital?

Nous accordons la priorité absolue à la santé, à la sécurité et au bien-être de tous.

S'il y a une éclosion, nos experts en prévention et en contrôle des infections prennent immédiatement les mesures qui s'imposent pour protéger les patients, le personnel et les médecins. Travaillant en étroite



# FAQ FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Mis à jour le 28 septembre 2020

collaboration avec le personnel du Bureau de santé de la région de Niagara et notre équipe de santé et sécurité au travail, ils surveillent la situation de près et modifient les mesures de sécurité au besoin.

## Comment vous préparez-vous en vue d'une hausse du nombre de patients?

Nous surveillons de près le nombre de patients qui viennent à l'hôpital et nous gérons avec diligence le cheminement des patients. Nous gardons de l'espace dans nos hôpitaux pour faire face à une éventuelle augmentation du nombre de patients atteints de la COVID-19.

Nous avons également mis en place d'importantes mesures de prévention et de contrôle des infections, comme la distanciation physique, afin d'assurer la sécurité de nos patients, de nos équipes et de la communauté. Nous remercions les membres de la communauté de leur patience en cette période difficile et nous leur demandons de continuer à faire preuve de compréhension alors que nous faisons de notre mieux pour reprendre les services dès que possible de la façon la plus sécuritaire possible tout en demeurant vigilants face à la COVID-19.

Les renseignements sur les éclosions en cours seront publiés sur notre page consacrée au [bilan des cas](#).



## Mesures de sécurité

Santé Niagara a mis en place un certain nombre de précautions pour réduire le risque de propagation de la COVID-19 et s'assurer que l'hôpital demeure un lieu sécuritaire pour tous.

### Port du masque obligatoire pour tous les patients aux urgences et aux centres de soins d'urgence mineure ainsi que tous les patients externes et les visiteurs

Tous les patients aux urgences et aux centres de soins d'urgence mineure ainsi que tous les patients externes et les visiteurs approuvés doivent porter un masque en tout temps lorsqu'ils sont dans l'hôpital, y compris dans les aires communes, les ascenseurs, les salles d'attente et les chambres des patients. Nous demandons aux patients et aux visiteurs d'apporter leur propre masque. Des exceptions pour des raisons médicales seront envisagées au cas par cas.

Nous rappelons aussi aux gens qui se rendent à l'hôpital l'importance de pratiquer la distanciation physique et d'effectuer une hygiène des mains méticuleuse au moment de mettre un masque et de l'enlever.

Découvrez [ici](#) comment porter le masque correctement.

### Nombre réduit d'entrées

Nous limitons les points d'entrée et de sortie à chacun de nos emplacements. Les entrées principales aux emplacements de Niagara Falls, de St. Catharines et de Welland sont ouvertes de 6 h 30 à 20 h. À l'emplacement Douglas Memorial, l'entrée principale est accessible de 9 h à 17 h. Les entrées des services des urgences et des centres de soins d'urgence mineure sont ouvertes jour et nuit.

### Dépistage aux entrées

Nous soumettons toutes les personnes qui se présentent aux entrées de nos emplacements. Avant de vous laisser entrer dans l'hôpital, on vous demandera si vous avez des symptômes de la COVID-19, y compris de la fièvre, une nouvelle toux ou un essoufflement, et on vous posera des questions sur vos voyages et ceux des personnes avec qui vous avez eu des contacts.

Le formulaire de dépistage peut être rempli à l'avance. Pour accélérer le processus, vous pouvez remplir le formulaire [sur votre appareil mobile](#) ou [l'imprimer](#) et le remplir avant de venir à l'hôpital. Les utilisateurs de l'application Niagara Health Navigator trouveront le formulaire sous « Visitor Information & Screening ». L'application peut être téléchargée gratuitement dans l'[App Store](#) ou [Google Play](#).

Remplir le formulaire à l'avance permet d'accéder plus rapidement et plus facilement aux emplacements de Santé Niagara. Les patients et visiteurs devront montrer leurs résultats ou leur formulaire rempli au préposé au dépistage pour pouvoir entrer dans l'établissement.

Il y a des affiches et des membres du personnel sur place pour diriger les gens qui se rendent à l'hôpital.

### Restrictions concernant les visites

Nous sommes ravis que les patients hospitalisés à tous nos emplacements puissent à nouveau recevoir des visiteurs, à certaines conditions. La levée des restrictions se fait graduellement afin d'assurer la sécurité de tous.



## Mesures de sécurité

Les patients hospitalisés (c'est-à-dire les patients admis à l'hôpital) pourront recevoir un visiteur par bloc :

- de 10 h 30 à 13 h 30;
- de 15 h 30 à 18 h 30.

Pour nous aider à maintenir un environnement sécuritaire, et à gérer le nombre de personnes qui entrent dans l'hôpital, la rotation de visiteurs pendant un bloc n'est pas permise.

### **Patients qui ont une visite à une clinique ou à un service en consultation externe**

Nous demandons encore aux patients qui ont un rendez-vous à une clinique ou qui reçoivent des services en consultation externe de venir seuls. Il s'agit des services suivants, entre autres : le Service d'imagerie diagnostique (p. ex. radiographie ou tomodensitométrie), le Centre de cancérologie de la famille Walker et les unités de dialyse. En cas de circonstances atténuantes, les patients devraient communiquer directement avec leur fournisseur de soins pour discuter de leurs besoins. Toute personne qui accompagne un patient à un rendez-vous doit être approuvée à l'avance et satisfaire tous les critères concernant les visites.

### **Patients aux services des urgences et aux centres de soins d'urgence**

Les patients qui viennent aux services des urgences ou aux centres de soins d'urgence mineure de Santé Niagara pourront se faire accompagner par un aidant ou une autre personne de soutien. Comme il y a souvent un grand nombre de patients aux services des urgences et aux centres de soins d'urgence mineure, nous pourrions à l'occasion devoir limiter les visites lorsque le maintien de la distanciation physique n'est pas possible.

Les visiteurs doivent :

- avoir au moins 18 ans;
- se soumettre à un dépistage avant d'entrer – cliquez [ici](#) pour accéder au formulaire de dépistage en ligne ou [ici](#) pour télécharger le formulaire, que vous pourrez imprimer et remplir pour accélérer le processus de dépistage;
- apporter leur propre masque et le porter en tout temps dans l'hôpital;
- suivre pendant toute la visite les mesures de prévention et de contrôle des infections, y compris pratiquer une hygiène des mains méticuleuse et la distanciation physique;
- limiter leurs déplacements dans l'hôpital, c'est-à-dire rester dans la chambre du patient durant toute la visite.
- Les visiteurs peuvent apporter de la nourriture à leur proche. Toutefois, la nourriture doit être consommée dans la chambre du patient et les visiteurs doivent rapporter tous les restes.

Pour en savoir plus long, consultez la page [Renseignements pour les visiteurs](#).

### **Articles personnels essentiels pour les patients**

Malheureusement, nous n'acceptons plus les articles apportés pour les patients. Tous les articles essentiels, y compris la nourriture, doivent être apportés aux patients par un visiteur **pendant les heures de visite désignées** (voir [Restrictions concernant les visites](#)).



## Mesures de sécurité

### Pratiques de nettoyage

Nous avons en place un programme de nettoyage à la fine pointe de la technologie et notre équipe des Services environnementaux joue un rôle essentiel dans la création d'un environnement sécuritaire pour tous. Durant la pandémie, l'équipe a redoublé les efforts de nettoyage et travaille jour et nuit pour éviter que les bactéries et les virus se propagent dans l'hôpital et causent des éclosions.

### Distanciation physique

Nous nous servons d'indices visuels à tous nos emplacements pour rappeler aux gens de se tenir, dans la mesure du possible, à deux mètres (six pieds) des autres.

Nous avons installé des affiches dans les zones d'affluence et des collants sur les planchers pour favoriser la distanciation dans les files d'attente. Nous avons aussi réaménagé les sièges dans les espaces publics de manière à promouvoir la distanciation physique. Nous vous demandons de ne pas déplacer les meubles.

Par ailleurs, nous encourageons les membres de l'équipe de Santé Niagara à tenir leurs réunions de façon virtuelle. Les séminaires, les conférences et les événements en personne ont été annulés ou reportés.

### Hygiène des mains

Notre personnel, nos médecins et nos apprenants pratiquent une hygiène des mains méticuleuse. Il y a des postes de désinfection des mains un peu partout dans nos établissements. Lavez-vous les mains en entrant dans l'hôpital, durant votre visite, et en partant.

### Livraison de fleurs

Nous savons que les proches des personnes hospitalisées peuvent vouloir leur envoyer des fleurs et nous voulons en faciliter la livraison, dans la mesure du possible. Nous appliquerons les lignes directrices suivantes afin d'assurer la sécurité de tous.

- La livraison de fleurs aux unités d'oncologie n'est malheureusement pas permise en ce moment.
- Nous accepterons seulement les fleurs dans un vase (c'est-à-dire sans terre).
- Des restrictions concernant les visites demeurent en place. En dehors des blocs de visite pour les patients hospitalisés, les fleurs peuvent être livrées à chacun de nos emplacements (les heures et les entrées désignées sont indiquées ci-dessous). Un membre du personnel les apportera au patient.

#### Les fleurs peuvent être livrées aux heures et aux emplacements suivants :

- St. Catharines : entrée principale (de 6 h 30 à 20 h)
- Welland : entrée principale (de 6 h 30 à 20 h)
- Greater Niagara General : entrée principale (de 6 h 30 à 20 h)
- Port Colborne : entrée du Centre de soins d'urgence mineure (de 9 h à 17 h)
- Douglas Memorial : entrée principale (de 9 h à 17 h)



## Visiter nos établissements

### Planification de votre visite



#### Quelle est la façon la plus rapide de se soumettre au dépistage?

La façon la plus rapide et la plus efficace d'entrer à nos emplacements, c'est de remplir, à l'avance, notre formulaire de dépistage imprimable ou en ligne.

- Il y a sur notre site Web un lien menant au formulaire de dépistage en ligne; vous pouvez aussi taper [www.niagarahealth.on.ca/Form](http://www.niagarahealth.on.ca/Form) dans la barre de recherche de votre navigateur Web.
- Vous pouvez également avoir accès au formulaire en ligne à partir de l'application Niagara Health Navigator, laquelle est téléchargeable à partir de l'App Store ou de Google Play.
- Vous pouvez télécharger le formulaire de dépistage en ligne imprimable à partir de notre site Web : <https://www.niagarahealth.on.ca/files/OUTIL-DE-DEPISTAGE-DE-LA-COVID19-PATIENTS-VISITEURS.pdf>.

Avant d'entrer, vous devez montrer vos résultats – soit sur papier ou sur votre dispositif mobile – à un préposé au dépistage.

#### Les patients hospitalisés peuvent-ils recevoir plus d'un visiteur par bloc s'il n'y a pas plus d'une personne à la fois?

Non, en ce moment, les patients hospitalisés ne peuvent recevoir qu'une seule personne par bloc de visite. Réduire le nombre de personnes qui entrent dans l'hôpital permet de maintenir la distanciation physique et est une importante mesure de prévention et de contrôle des infections.

#### Est-ce que deux personnes peuvent visiter en même temps?

Afin de renforcer la prévention et le contrôle des infections, nous n'autoriserons qu'un seul visiteur par patient par bloc. En limitant le nombre de personnes qui se trouvent à l'hôpital en même temps, nous favorisons le maintien de la distanciation physique, une mesure importante qui permet de réduire la propagation potentielle du coronavirus.

#### Quand puis-je visiter?

Chaque patient hospitalisé peut recevoir un visiteur pendant chaque bloc de visites :

- de 10 h 30 à 13 h 30
- de 15 h 30 à 18 h 30

Nous recommandons que les proches de chaque patient s'entendent à l'avance sur un horaire de visites en fonction des périodes indiquées plus haut.

#### Combien de temps le dépistage devrait-il prendre?

Vous devrez vous soumettre au dépistage chaque fois que vous entrez dans l'hôpital. Si vous n'avez pas rempli le formulaire imprimable ou en ligne à l'avance, un membre de l'équipe vous posera une série de questions. Le temps requis dépendra du nombre de personnes qui ont à entrer dans l'hôpital, y compris les patients qui ont un rendez-vous. Si vous avez rempli le formulaire imprimable ou en ligne, soyez prêt à montrer les résultats aux préposés au dépistage.

N'oubliez pas de rester à deux mètres (six pieds) des autres lorsque vous attendez d'entrer dans l'hôpital.



## Visiter nos établissements



### Planification de votre visite

#### Quelle est la différence entre un patient hospitalisé et un patient qui a un rendez-vous?

Les patients hospitalisés sont ceux qui ont été admis à l'hôpital; ils ont une chambre dans une des unités de soins. Cela ne comprend pas les patients qui viennent à l'hôpital pour un rendez-vous au Service d'imagerie diagnostique (p. ex. radiographie, tomodensitométrie ou scintigraphie osseuse), au Centre de cancérologie de la famille Walker ou aux unités de dialyse, entre autres, ni ceux qui viennent aux services des urgences et aux centres de soins d'urgence mineure.

**Nous demandons aux patients qui ont un rendez-vous d'y venir seuls, si possible.** Des membres de notre équipe se feront un plaisir de vous aider. Si vous avez besoin que quelqu'un vous accompagne pour vous aider, informez-en votre équipe de soins à l'avance, car tous les visiteurs doivent être approuvés au préalable. Toute personne qui vous accompagne devra également se soumettre au processus de dépistage. Pour en savoir plus long, consultez la [page sur la reprise des services](#).

#### Y a-t-il des exceptions? Comment les exceptions sont-elles déterminées?

Des exceptions seront faites par notre équipe de soins au cas par cas. Par exemple :

- On pourrait permettre des visiteurs additionnels et des heures de visite plus longues pour des motifs de compassion.
- Les patients des unités de pédiatrie et de soins intensifs néonataux peuvent avoir un visiteur.
- Les femmes en travail peuvent en tout temps avoir une personne de soutien à leurs côtés. De plus, si les patientes ont recours aux services d'une doula, cette dernière peut être présente au moment de l'accouchement à titre de membre de l'équipe soignante.
- D'autres exceptions pourront être faites par l'équipe de soins.

Si vous avez des questions, communiquez avec le gestionnaire de l'unité où se trouve le patient.

#### Si je demande une exception et que celle-ci est rejetée, puis-je en appeler de la décision?

Si l'équipe de soins rejette votre demande d'exception, vous pouvez en appeler de la décision en passant par le Service des relations avec les patients. S'il s'agit d'une urgence, on prendra une décision dans les 24 heures. Dans les cas non urgents, on accusera réception de votre demande dans un délai d'un jour ouvrable et on prendra une décision dans, au plus, trois jours ouvrables.



## Visiter nos établissements

### Durant votre visite

#### Est-ce que je dois porter un masque pendant toute la durée de la visite?

Oui. Les visiteurs doivent apporter leur propre masque et le porter en tout temps pendant qu'ils sont dans l'hôpital, y compris pendant qu'ils rendent visite à leur proche. Les visiteurs qui ne portent pas de masque se verront refuser l'entrée dans l'établissement.



#### Est-ce que je peux emmener mon proche dehors durant la visite?

Nous demandons aux visiteurs de limiter leurs déplacements dans l'hôpital. Vous devez donc rester dans la chambre de votre proche pendant toute la visite. Il n'est pas permis pour le moment d'aller faire une marche. Les membres de la famille et les proches aidants doivent éviter les aires communes, sauf pour aller acheter de la nourriture ou des boissons à la cafétéria ou au café, ou pour aller aux toilettes publiques.

#### Est-ce que je peux apporter de la nourriture à mon proche lors de ma visite?

Les visiteurs peuvent apporter de la nourriture à leur proche à l'hôpital. Toutefois, la nourriture doit être consommée dans la chambre du patient et les visiteurs doivent rapporter tous les restes lorsqu'ils partent. Nous n'acceptons plus la nourriture livrée en dehors des heures de visite désignées.

#### Est-ce que je peux acheter de la nourriture et des boissons dans les cafétérias de l'hôpital?

Oui. Vous pouvez acheter à boire et à manger dans les cafétérias de nos emplacements de St. Catharines et de Welland ainsi qu'au Tim Hortons de nos emplacements Greater Niagara General et de St. Catharines.

Nos emplacements Douglas Memorial, Greater Niagara General et de Port Colborne ont une cafétéria où les gens peuvent manger; cependant, on n'y vend pas d'aliments ni de boissons.

Lorsque vous utilisez nos coins repas, assurez-vous de respecter les mesures de distanciation physique - c'est-à-dire rester à une distance de deux mètres (six pieds) des autres - et de ne pas déplacer les meubles qui ont été espacés de manière à assurer la sécurité de tous. Vous remarquerez également dans nos cafétérias de nouveaux postes de nettoyage munis du nécessaire pour désinfecter les tables et les chaises. Il s'agit d'une mesure de plus que nous avons prise pour protéger tout le monde alors que nous recommençons graduellement à accueillir les visiteurs à nos emplacements. Assurez-vous de suivre les instructions sur les affiches et d'utiliser le matériel fourni pour désinfecter les tables.

# FAQ FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Mis à jour le 28 septembre 2020



## Visiter nos établissements



### Après votre visite

#### Comment vais-je le savoir quand les heures de visite sont terminées?

On fera une annonce à l'interphone pour indiquer la fin du bloc de visite (à 13 h 30 et à 18 h 30). Nous vous demandons de respecter la distanciation physique lorsque vous quittez l'hôpital et de vous assurer qu'il n'y a pas plus de deux personnes à la fois dans l'ascenseur.

#### Comment dois-je payer le stationnement?

Les parcs de stationnement des emplacements de St. Catharines, de Greater Niagara General et de Welland sont munis d'une barrière. Aux emplacements de Port Colborne et de Fort Érié, il y a des systèmes « payer et afficher ».

#### Voici comment utiliser les parcs de stationnement munis d'une barrière :

Nous vous recommandons d'insérer votre carte Visa ou Mastercard dans la borne de paiement à votre entrée dans le parc et à votre sortie. Il faut utiliser la même carte à l'entrée et à la sortie. Aucun billet n'est nécessaire. Si vous prenez un billet à la borne, vous pouvez aussi utiliser une carte Visa ou Mastercard pour payer à la barrière de sortie. Insérez d'abord le billet dans la borne, puis la carte Visa ou Mastercard.

Vous pouvez prendre un billet en entrant dans le parc de stationnement. Apportez le billet dans l'hôpital; ne le laissez pas dans le véhicule. Dans les entrées, il y a des bornes de paiement; nous vous encourageons à payer avec une carte Visa ou Mastercard avant de quitter l'immeuble.

Sachez qu'il n'est pas possible de payer par carte de débit.

N'oubliez pas de garder deux mètres entre vous et les autres lorsque vous faites la file pour utiliser la borne de paiement et de vous laver les mains après l'avoir utilisée. Pour éviter les files, vous pouvez aussi utiliser votre carte Visa ou Mastercard pour payer à la barrière de sortie.

Quand vous stationnez dans les parcs « payer et afficher », achetez un billet à la borne de paiement et affichez-le sur votre tableau de bord.



## Se présenter à un rendez-vous

La reprise progressive des services à Santé Niagara se poursuit et nos activités cliniques fonctionnent à environ 75 % de leur rendement normal.

### Puis-je appeler pour prendre un rendez-vous?

Alors que le nombre de rendez-vous augmente, la sécurité demeure en tout temps une priorité. On communiquera avec les patients une fois que la date de leur opération ou de leur rendez-vous aura été fixée. Ils n'ont pas à communiquer avec l'hôpital.

Les patients qui s'inquiètent de leur état de santé devraient appeler leur clinique ou le bureau de leur médecin pour savoir quoi faire.

Toute personne qui éprouve des symptômes graves devrait composer le 9-1-1 ou, si elle en est capable, se rendre au service des urgences le plus près.

### Quand communiquera-t-on avec moi concernant mon rendez-vous?

Nous faisons de notre mieux pour voir les patients le plus rapidement possible; toutefois, il faudra un certain temps pour y arriver. Nous comptons sur votre appui et votre compréhension alors que nous nous employons à reprendre les services de façon sécuritaire.

Nous établissons l'ordre de priorité des services en nous fondant sur le cadre d'éthique produit par Santé Ontario; nous tenons compte de nombreux facteurs, notamment l'état des patients, les conséquences qu'entraînerait le report des soins, l'équité en matière de services et l'incidence sur les populations vulnérables.

### J'ai un rendez-vous à l'hôpital. Est-ce que je peux maintenant m'y faire accompagner?

Pour favoriser la distanciation physique, nous demandons aux patients qui ont un rendez-vous à une clinique ou à un autre service en consultation externe de venir seuls. Il y aura des membres du personnel pour aider les patients. Si vous avez besoin qu'une personne de soutien vous accompagne, discutez-en avec un membre de votre équipe de soins à Santé Niagara avant de venir à l'hôpital. La personne de soutien devra se soumettre au processus de dépistage décrit plus haut. Cliquez ici pour en savoir plus long sur la reprise des services à Santé Niagara.

### Quelle est la différence entre un patient hospitalisé et un patient qui a un rendez-vous?

Les patients hospitalisés sont ceux qui ont été admis à l'hôpital; ils ont une chambre dans une des unités de soins. Cela ne comprend pas les patients qui viennent à l'hôpital pour un rendez-vous au Service d'imagerie diagnostique (p. ex. radiographie, tomodensitométrie ou scintigraphie osseuse), au Centre de cancérologie de la famille Walker ou aux unités de dialyse, entre autres, ni ceux qui viennent aux services des urgences et aux centres de soins d'urgence mineure.

**Nous demandons aux patients qui ont un rendez-vous d'y venir seuls, si possible.** Des membres de notre équipe se feront un plaisir de vous aider. Si vous avez besoin que quelqu'un vous accompagne pour vous aider, informez-en votre équipe de soins à l'avance, car tous les visiteurs doivent être approuvés au préalable. Toute personne qui vous accompagne devra également se soumettre au processus de dépistage. Pour en savoir plus long, consultez la [page sur la reprise des services](#).



## Se présenter à un rendez-vous

### Si je ne peux pas entrer avec mon proche à son rendez-vous, comment va-t-on m'informer des résultats ou des soins dont il a besoin?

Nous encourageons les membres de la famille et les proches aidants à faire un suivi auprès du fournisseur de soins de leur proche.

### La date de mon rendez-vous est fixée. Est-ce qu'elle pourrait changer?

Nous ferons de notre mieux pour honorer les rendez-vous une fois qu'ils ont été fixés.

Cependant, il est possible que certains rendez-vous soient reportés. La pandémie de COVID-19 n'est pas terminée et il nous faudra modifier les services s'il y a, à l'hôpital, une hausse du nombre de patients atteints de la COVID. Nous continuerons à accorder la priorité aux cas urgents ou très urgents.

### Je dois bientôt subir une opération ou une intervention, comment puis-je m'y préparer?

Vous devrez vous isoler des autres le plus possible. Si vous commencez à présenter des symptômes de la COVID-19 (comme une fièvre, une toux ou de la difficulté à respirer) avant l'opération ou l'intervention, appelez votre médecin pour obtenir d'autres instructions. Consultez notre [fiche](#) sur la façon de vous préparer en vue d'une opération.

### Quand devrais-je arriver?

Le personnel de la clinique vous dira quand arriver au moment de la prise du rendez-vous. Pour faciliter la distanciation physique, nous espaçons les rendez-vous de manière à éviter l'achalandage dans l'hôpital et les salles d'attente. Prévoyez assez de temps pour arriver à l'heure, mais n'arrivez pas à l'avance.

### Est-ce que mon rendez-vous aura lieu en personne ou de façon virtuelle?

Nous continuons à explorer de nouvelles façons de fournir des soins sécuritaires de qualité supérieure à nos patients. Lorsque cela est possible, nous pourrions fixer des rendez-vous virtuels. Dans un tel cas, le rendez-vous avec votre fournisseur de soins se ferait par téléphone ou par vidéoconférence. Les fournisseurs de soins qui offrent ce genre de service sont des plus compétents et vous recevrez d'excellents soins.



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Mis à jour le 28 septembre 2020



## Obtenir du soutien

### Est-ce que les services de santé mentale et de traitement des dépendances sont offerts?

La COVID-19 touche les gens de diverses façons et certains pourraient se sentir inquiets, anxieux ou dépassés par les événements. Il y a des services à Santé Niagara et dans la communauté pour les personnes qui ont besoin d'aide. Si vous voulez en savoir plus long au sujet des ressources en santé mentale et en traitement des dépendances offertes dans la région de Niagara, visitez notre [site Web](#).

Si vous ou un de vos proches vivez une situation d'urgence liée à la santé mentale ou à des problèmes de toxicomanie, nous vous encourageons à vous rendre au service des urgences le plus près. Si vous présentez des symptômes de la COVID-19 ou si vous n'avez aucun moyen sécuritaire de vous rendre à l'hôpital (par exemple, si vous faites une surdose), restez chez vous et composez le 9-1-1.

**Note :** Ce document imprimé est à usage unique.  
Ne le remettez pas à d'autres. Nous encourageons les visiteurs à l'apporter à la maison.