

VOTRE GUIDE DE L'HÔPITAL



santéniagara

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

NIAGARAHEALTH.ON.CA



La compassion à
l'œuvre



Des efforts animés par
l'optimisme



Des résultats
ambitieux

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

Bienvenue à Santé Niagara. Nous voulons que vous et vos proches vous sentiez le plus à l'aise possible et nous collaborerons avec vous pour satisfaire vos besoins dans un milieu sécuritaire où règnent la compassion et le respect.

Nous avons préparé le présent guide pour répondre aux questions que vous pourriez avoir pendant votre séjour à un de nos emplacements. Pourquoi les membres du personnel portent-ils des uniformes de couleurs différentes? Comment avoir accès au WiFi? Vous trouverez toutes les réponses dans les pages qui suivent.

Ce guide contient aussi des renseignements sur l'importance du lavage des mains et la communication des renseignements sur vos médicaments à votre équipe de soins ainsi que des détails sur les mesures que nous prenons pour prévenir les chutes. Il y a aussi de l'information sur les façons dont vous pouvez utiliser le tableau Mon espace dans votre chambre pour nous faire savoir ce qui est important pour vous concernant vos objectifs en matière de soins et nous aider à apprendre à vous connaître. Tout est à votre portée dans ce simple guide, que vous pourrez emporter chez vous lorsque vous quitterez l'hôpital.

Plusieurs membres de l'équipe pourraient s'occuper de vous, selon vos besoins et vos volontés. Si vous avez des questions, des compliments, des préoccupations ou des suggestions quant à la façon dont nous pouvons rendre votre expérience extraordinaire, n'hésitez pas à en parler avec une de ces personnes ou avec un des responsables de votre unité de soins.

Notre équipe dévouée de professionnels est là pour vous aider.

Angela Zangari

Présidente Intérimaire de Santé Niagara



Santé Niagara célèbre la mention
d'honneur décernée par Agrément
Canada



TABLE DES MATIÈRES

QUI NOUS SOMMES

- 4 Au sujet de Santé Niagara
- 6 Nos emplacements et leurs coordonnées

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- 7 Intervenants-pivots auprès des patients autochtones
- 8 Chambres
- 8 Autre niveau de soins
- 8 Services ambulanciers
- 9 Guichets automatiques
- 9 Communiquer avec les proches
- 10 Compliments et préoccupations
- 10 Mise en congé
- 11 Alarme incendie
- 11 Alimentation
- 12 Boutiques de cadeaux
- 12 Le lavage des mains pour prévenir la propagation des germes
- 13 Entretien ménager
- 13 Identification : Nous vérifions l'identité. Chaque patient. Deux fois. Chaque fois.
- 14 Prévention et contrôle des infections
- 15 Assurance
- 15 Services d'interprétation
- 16 Interdiction d'apporter des ballons de latex
- 16 Objets perdus
- 17 Médicaments
- 18 Stationnement pour patients et visiteurs
- 20 Protection de la vie privée des patients
- 21 Relations avec les patients
- 22 Règlement du compte
- 22 Effets personnels
- 22 Fiche de renseignements personnels en cas d'urgence
- 24 Pharmacie
- 24 Photographie et enregistrement vidéo
- 24 Prévention des chutes

« Nous voulons
savoir ce que vous
pensez. »

Compliments et
préoccupations, p. 10



Médicaments, p. 17

- 24 Politique pour un milieu sans parfum
- 24 Sécurité et surveillance
- 25 Lieux sans fumée
- 25 Soins spirituels et religieux
- 26 Identification du personnel
- 26 Téléphone et télévision
- 27 Uniformes
- 28 Heures de visite
- 28 Ressources bénévoles
- 28 Ce que vous devez apporter
- 29 Accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant
- 30 Visites « We Round »
- 31 Tableaux blancs : Mon espace
- 32 Service WiFi payable à l'utilisation
- 33 Respect dans le lieu de travail

Déclaration des droits des patients

- 34 Partenariat patient

FONDATION DE SANTÉ NIAGARA

- 38 Aider à bâtir un Niagara plus sain

IMAGINEZ UN NIAGARA PLUS SAIN

- 39 Notre plan stratégique

TYPES DE SOINS

- 41 Définitions

PAGES À COLORIER

- 30 Pour nos jeunes patients

QUI NOUS SOMMES

AU SUJET DE SANTÉ NIAGARA

Santé Niagara a entrepris le projet audacieux de bâtir un Niagara plus sain.

Nos valeurs FONDAMENTALES nous motivent à être **EXTRAORDINAIRES**.



La compassion à
l'œuvre



Des efforts animés par
l'optimisme



Des résultats
ambitieux

EXTRAORDINAIRE

Nous sommes un fournisseur de soins de santé régional à plusieurs emplacements qui offre un réseau grandissant de services communautaires aux quelque 450 000 résidents de la région de Niagara. Notre équipe se compose de plus de 4 800 employés, de 600 médecins et de 850 bénévoles, sur qui nous comptons pour fournir des soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois.

Nous offrons un large éventail de services aux patients hospitalisés et externes, notamment les suivants : soins actifs, oncologie, soins cardiaques, soins complexes, service des urgences et soins d'urgence mineure, soins rénaux, soins de longue durée, services de santé mentale et de traitement des dépendances, traitement des AVC et soins chirurgicaux.

La mention d'honneur que nous a décernée Agrément Canada témoigne nettement de l'engagement de notre équipe envers le respect de normes supérieures de sécurité et de qualité. En tant que centre d'enseignement communautaire, nous misons sur l'apprentissage et l'enseignement, la recherche, l'innovation et les partenariats, ce qui nous donne l'élan nécessaire pour imaginer un Niagara plus sain.

Un patient pourrait recevoir des soins à n'importe lequel de nos emplacements, selon les soins de santé et le niveau de soins qu'il lui faut.

Visites

199 721

Service des urgences et soins d'urgence mineure

37 452

Cliniques de santé mentale

68 919

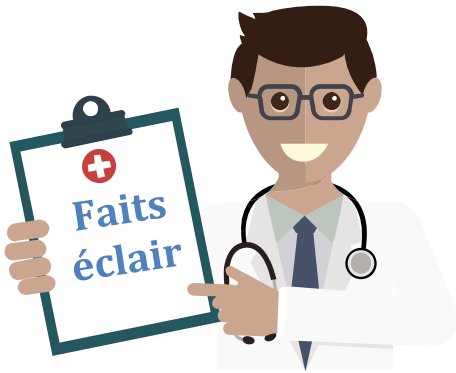
Cliniques de dialyse/soins rénaux

175 837

Autres consultations externes

VOTRE GUIDE DE L'HÔPITAL

- www.niagarahealth.on.ca -



*Soins actifs, soins complexes, soins de longue durée et services de santé mentale et de toxicomanie

Patients hospitalisés

967

Lits

34 527

Admissions

Cas chirurgicaux

7 657

Patients hospitalisés

32 021

En consultation externe

Statistiques sur les soins

2 999

Naissances

6 269

Chirurgies de la cataracte

24 726

Examens par IRM

2 389

Interventions à l'Unité d'investigation cardiaque



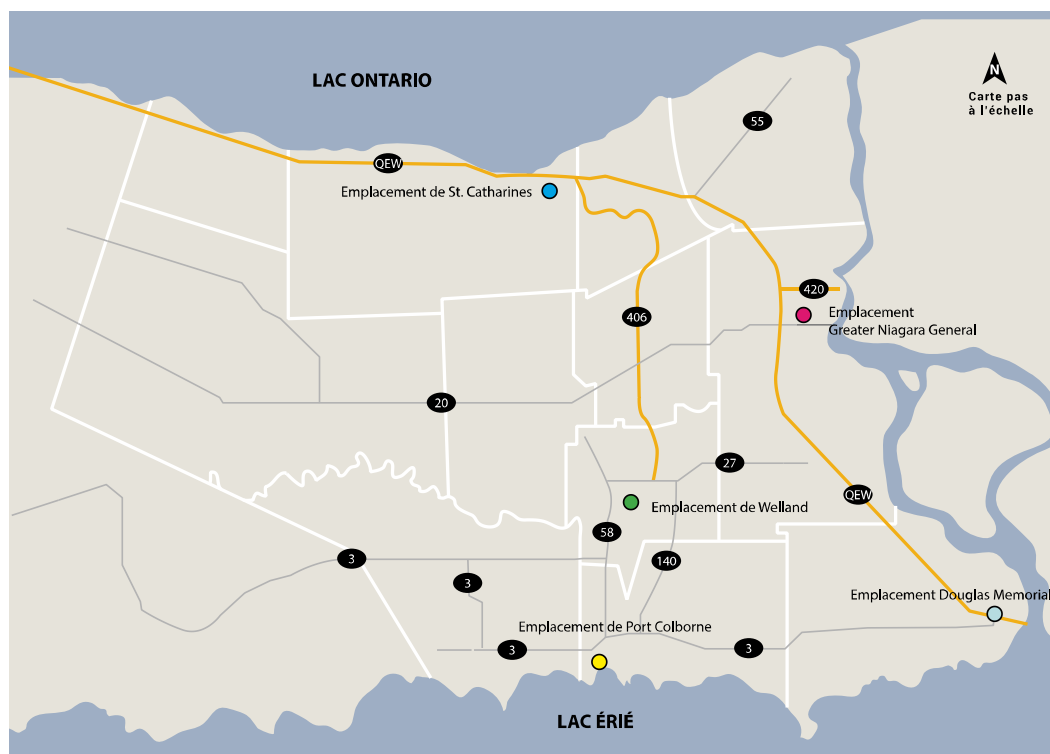
2018 - 2019

NOS EMPLACEMENTS ET LEURS COORDONNÉES

Numéro de téléphone principal : 905 378-4647

Emplacement Greater Niagara General 5546, chemin Portage Niagara Falls (Ontario) L2E 6X2	Emplacement de Welland 65, rue Third Welland (Ontario) L3B 4W6	Emplacement de St. Catharines 1200, avenue Fourth St. Catharines (Ontario) L2S 0A9
Emplacement de Port Colborne 260, rue Sugarloaf Port Colborne (Ontario) L3K 2N7	Emplacement Douglas Memorial 230, rue Bertie Fort Érié (Ontario) L2A 1Z2	

Santé Niagara offre également plusieurs programmes dans la communauté, p. ex. le service satellite de dialyse à Niagara Falls et les services de santé mentale et de toxicomanie à St. Catharines.



Site Web : niagarahealth.on.ca



VOTRE GUIDE DE L'HÔPITAL
 - www.niagarahealth.on.ca -

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

INTERVENANTS-PIVOTS AUPRÈS DES PATIENTS AUTOCHTONES

Les intervenants-pivots auprès des patients autochtones offrent leurs services dans les régions de Niagara, de Hamilton et de Haldimand-Brant. Conçu expressément pour répondre aux besoins des Autochtones, le Programme d'intervenants-pivots pour patients autochtones appuie les patients et leur famille et facilite l'accès au système de santé ainsi qu'aux pratiques traditionnelles de guérison et de mieux-être.

Dans le cadre de ce programme, on fournit aussi aux individus, aux aidants et aux familles des services d'intervenants-pivots adaptés à la culture au sein du système de santé et du système de service social afin d'assurer l'atteinte des meilleurs résultats possible pour le patient.

Services offerts

- Soutien culturel personnalisé
- Coordination des services
- Défense des droits et intérêts
- Contact régulier pendant les séjours à l'hôpital
- Planification de la mise en congé
- Renvoi vers les ressources communautaires pertinentes et mise en rapport avec celles-ci
- Accès à des programmes de guérison traditionnelle
- Visites à domicile
- Suivi dans la communauté

Pour joindre un intervenant-pivot auprès des patients, composez le 905 358-4320 ou visitez le www.aboriginalhealthcentre.com.



CHAMBRES

Santé Niagara offre les trois types de chambres suivants à ses patients :

Chambre à trois ou quatre lits – le coût est couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario;

Chambre à deux lits – frais supplémentaires;

Chambre à un lit – frais supplémentaires.

Indiquez le type de chambre que vous préférez sur l'entente de paiement que vous signez au moment de votre inscription à l'hôpital. Nous ferons de notre mieux pour vous donner le type de chambre que vous demandez, mais l'attribution des chambres se fait selon la disponibilité des lits et les besoins médicaux des patients.

L'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) couvre seulement les frais de la chambre à trois ou à quatre lits. Certaines polices d'assurance couvrent les frais des chambres à deux lits ou à un lit; vous pouvez aussi choisir de payer de votre poche ces frais supplémentaires. Malheureusement, l'hôpital ne peut pas vérifier votre couverture d'assurance; assurez-vous de le faire vous-même à l'avance en vous renseignant auprès de votre employeur ou de votre assureur, car vous êtes responsable du solde du compte.

Si vous avez des questions sur les frais associés aux chambres à deux lits ou à un lit, appelez le Bureau de la facturation au 905 378-4647, poste 32234, ou composez le 32234 directement du téléphone de votre chambre.

AUTRE NIVEAU DE SOINS

Une fois la partie « soins actifs » de votre hospitalisation terminée, vous pourriez avoir besoin de soins de transition en attendant un transfert vers un autre niveau de soins dans la communauté. Il pourrait s'agir d'une admission dans un établissement de soins de longue durée ou une unité de soins complexes (où on fournit des soins infirmiers continus aux patients atteints de plusieurs maladies chroniques, par exemple).

Pour faciliter cette transition, nous vous installerons dans un milieu où vous recevrez des soins axés sur la personne. Nous continuerons à vous procurer une expérience agréable grâce au travail de notre équipe de soins infirmiers ainsi qu'à soutenir les aspects cliniques, relationnels et environnementaux de vos soins.

Des membres de notre équipe discuteront avec vous des meilleurs moyens de vous soutenir et de soutenir votre famille pendant cette période de transition. Ils vous expliqueront aussi le processus visant les patients nécessitant un autre niveau de soins en Ontario.

SERVICES AMBULANCIERS

Il y a des frais associés aux services ambulanciers. Les patients doivent payer 45 \$ par déplacement en ambulance; l'Assurance-santé de l'Ontario couvre le reste. Assurez-vous de payer la portion du patient avant de quitter l'hôpital.

GUICHETS AUTOMATIQUES

Il y a un guichet automatique dans le hall d'entrée des emplacements de Niagara Falls, de St. Catharines et de Welland. Il y a aussi une succursale de la FirstOntario Credit Union dans le hall de l'emplacement de St. Catharines.

COMMUNIQUER AVEC LES PROCHES

Il est normal de s'inquiéter d'un membre de la famille. Nous soutenons les familles et nous voulons qu'elles nous aident à dresser le plan de traitement du patient.

Si possible, donnez-nous le nom d'une personne principale avec qui communiquer ou qui peut servir de porte-parole ainsi que son lien avec vous. Désigner un porte-parole comporte plusieurs avantages. Moins il y a de personnes qui appellent l'unité pour prendre des nouvelles d'un patient, moins il y a d'appels, ce qui permet aux familles de joindre le personnel plus rapidement. De plus, on s'assure ainsi que tous les membres de la famille reçoivent la même information.

Chaque situation est différente. Le personnel infirmier discutera volontiers avec vous des meilleures façons de communiquer avec vos proches.

Si jamais votre équipe de soins de santé détermine que vous êtes incapable de prendre certaines décisions en matière de soins personnels, elle doit communiquer avec certaines personnes (en majorité des membres de la parenté), dans un ordre précis, pour que ces dernières prennent les décisions en votre nom. On appelle ces personnes « mandataires spéciaux ». Aux termes de la *Loi sur le consentement aux soins de santé*, il est obligatoire de communiquer avec ces personnes pour obtenir leur consentement. Si vous préférez choisir votre mandataire spécial, vous devez nommer cette personne au moyen d'un document appelé « procuration ». Sachez aussi que la personne que vous désignez comme « plus proche parent », « personne avec qui communiquer en cas d'urgence » ou « personne à aviser » quand vous venez à l'hôpital pourrait ne pas être celle qui peut légalement prendre des décisions en votre nom. Voilà pourquoi nous vous encourageons à nommer un mandataire spécial. Pour discuter de cette mesure et d'autres préoccupations concernant la prise de décisions, demandez de parler avec un travailleur social de Santé Niagara.

COMPLIMENTS ET PRÉOCCUPATIONS

*« Nous voulons
savoir ce que
vous pensez. »*

La rétroaction des patients et des familles nous aide à améliorer nos services. Vous pouvez vous y prendre de plusieurs façons pour nous transmettre vos compliments, préoccupations ou suggestions.

Nous vous encourageons à discuter, n'importe quand durant votre séjour, de vos questions et de vos préoccupations directement avec un des membres de

votre équipe de soins de santé (p. ex. infirmière, gestionnaire d'unité ou médecin traitant).

Un bénévole spécialement formé pourrait vous demander de répondre à un sondage sur la satisfaction des patients. Si certains de vos besoins n'ont pas été satisfaits, on en informera immédiatement le gestionnaire de l'unité, qui tentera de résoudre la situation. Après votre congé, vous pourriez aussi recevoir, par la poste, un sondage sur la satisfaction.

Vous pouvez remercier les membres de votre équipe en envoyant un courriel à PatientRelations@niagarahealth.on.ca ou en composant le 905 378-4647, poste 44423. **Pendant votre séjour, si, à votre avis, certaines questions requièrent une plus grande attention, nous vous encourageons à communiquer avec le personnel des Relations avec les patients** (page 21).

MISE EN CONGÉ

Nous accordons de l'importance non seulement à vos soins et à votre traitement pendant votre hospitalisation, mais aussi à votre mise en congé de l'hôpital. Nous commençons à planifier votre départ dès que possible afin de nous assurer, s'il y a lieu, que les services dont vous aurez besoin sont en place à votre sortie de l'hôpital.

Votre équipe discutera avec vous de la date prévue de votre mise en congé. Si vous ne recevez pas votre date de congé ou si vous n'êtes pas tout à fait certain du processus, n'hésitez pas à poser des questions.

Nous comptons sur votre collaboration au moment de votre congé. Ainsi, nous vous demandons de prendre les dispositions nécessaires pour que quelqu'un vienne vous chercher **avant 10 h à la date prévue de votre congé**. Cette personne devrait vous apporter les articles dont vous avez besoin pour quitter l'hôpital (p. ex. vêtements et chaussures).

Nous vous encourageons à poser des questions sur votre mise en congé et sur ce que vous devez faire à votre retour à la maison. Nous voulons que vous vous sentiez bien préparés et confiants. Si vous avez des questions au sujet de la planification du congé, parlez-en avec votre équipe de soins de santé.

Conseils pour une mise en congé sans heurts

Nous vous recommandons de demander à un membre de votre famille ou à un ami de vous reconduire chez vous; vous éviterez ainsi d'avoir à payer des services de transport. Si vous ne pouvez pas organiser votre transport, l'hôpital vous aidera à prendre les dispositions nécessaires à vos frais.

Il existe des services de transport privés que vous devez payer vous-même; il faut habituellement les réserver 24 heures à l'avance. Le personnel du Service de la planification des congés peut vous fournir d'autres renseignements à ce sujet.

Si vous êtes transféré à un autre emplacement de Santé Niagara ou à un autre milieu de soins, Santé Niagara organisera et paiera votre transport.

Important : Vous ne pourrez plus occuper votre lit s'il n'y a personne pour venir vous chercher à l'heure prévue.

ALARME INCENDIE

Le personnel a reçu une formation en sécurité incendie et en évacuation d'urgence. Si vous entendez l'alarme incendie, restez dans votre chambre, la porte fermée, et attendez les instructions. Veuillez suivre ces instructions à la lettre. N'utilisez pas d'ascenseurs jusqu'à ce que le message « All Clear » (fin d'alerte) soit donné.

ALIMENTATION

Les patients reçoivent trois repas nutritifs par jour – déjeuner, dîner et souper. Si vous avez des préoccupations concernant l'alimentation ou des besoins particuliers à cet égard, demandez qu'une diététiste vienne vous voir. L'hôpital ne fournit pas de repas aux visiteurs.

Il y a une cafétéria et un café aux emplacements de St. Catharines et de Niagara Falls et une cafétéria à l'emplacement de Welland. Des aliments frais et préemballés sont en vente aux emplacements Douglas Memorial et de Port Colborne.

Il y a des distributrices de collations et de boissons chaudes ou froides accessibles en tout temps dans la salle d'attente des services des urgences et des centres de soins d'urgence mineure ainsi que dans les cafétérias.



BOUTIQUES DE CADEAUX



Les membres des auxiliaires exploitent, à la plupart des emplacements, des boutiques de cadeaux, qui représentent leur principale source de financement. On peut y acheter des articles de soins personnels comme du savon, du dentifrice et du shampoing. Certaines boutiques vendent aussi un large éventail de cadeaux, y compris des fleurs fraîches ou de soie. Tous les profits sont remis à Santé Niagara et servent à l'achat d'équipement destiné aux soins aux patients à l'emplacement où la boutique est située.

LE LAVAGE DES MAINS POUR PRÉVENIR LA PROPAGATION DES GERMES

Un simple lavage minutieux des mains peut contribuer à arrêter la propagation des infections. En effet, le lavage des mains demeure la façon la plus efficace de contrôler les infections.

Voici quelques conseils pour bien vous laver les mains :

Utilisez de l'eau chaude courante et du savon

- Frottez vigoureusement les mains ensemble pendant 15 secondes.
- Rincez bien les mains et essuyez-les avec une serviette de papier propre.
- Utilisez la serviette de papier pour fermer le robinet.

Utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool

- Appliquez assez de désinfectant pour couvrir les deux mains (la taille d'une pièce de deux dollars).
- Frottez le produit dans les mains en couvrant toutes les surfaces, y compris le dos des mains, les poignets, entre les doigts et sous les ongles.
- Frottez jusqu'à ce que les mains soient complètement sèches ou pendant environ 15 secondes.

Assurez-vous de vous laver les mains

- Avant de rendre visite à un patient, et après
- Après avoir toussé ou vous être mouché
- Après être allé aux toilettes
- Avant de manger

Nous prenons le lavage des mains très au sérieux. Les quatre moments les plus importants où les travailleurs de la santé doivent se laver les mains sont les suivants :

- Avant d'avoir un contact avec un patient ou son milieu;
- Avant de pratiquer une intervention;
- Après avoir eu un contact avec des liquides corporels;
- Après avoir eu un contact avec un patient ou son milieu.

Si vous ne savez pas si un membre du personnel s'est lavé les mains, n'hésitez pas à lui poser la question. C'est entre vos mains!

ENTRETIEN MÉNAGER

Les membres de notre équipe d'entretien ménager (Services environnementaux) utilisent les désinfectants les plus efficaces et des technologies de pointe pour nettoyer les chambres à fond. Chaque jour, ils nettoient toutes les chambres et toutes les salles de bain afin de fournir aux patients, à leur famille, aux visiteurs et au personnel le milieu le plus sécuritaire et le plus propre possible.

Si, pendant votre séjour, vous avez des besoins supplémentaires en ce qui concerne le nettoyage, parlez-en à votre équipe de soins ou composez le poste 33500.

IDENTIFICATION : Nous vérifions l'identité.

Chaque patient. Deux fois. Chaque fois.

Pour fournir des soins sécuritaires, il faut bien s'assurer de l'identité du patient. Voilà pourquoi, avant d'entreprendre un



traitement ou une intervention, nos fournisseurs de soins de santé demandent toujours aux patients de leur donner au moins deux renseignements identificatoires, notamment :

- leur nom au complet;
- leur numéro d'hôpital unique;
- leur date de naissance;
- le numéro de leur carte Santé de l'Ontario.

Demandez à votre fournisseur de soins de santé s'il a vérifié votre identité.

PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

La sécurité des patients passe par la prévention et le contrôle des infections. Les membres de notre personnel clinique et de soutien se font un devoir d'atteindre les normes les plus élevées à cet égard.

Pour y arriver, nos équipes de prévention et de contrôle des infections assurent une surveillance étroite, offrent une éducation et comptent sur la collaboration des patients, des membres du personnel et des visiteurs.

Figurent parmi les moyens en place qui permettent à nos équipes de protéger les patients jour et nuit un programme complet d'hygiène des mains, des méthodes et des produits de nettoyage à la fine pointe de la technologie, le signalement des taux d'infection et un processus permettant d'examiner, d'analyser, d'apprendre et d'améliorer les pratiques de contrôle des infections.

En milieu hospitalier, une des mesures les plus importantes que vous puissiez prendre pour vous protéger et pour protéger les autres, c'est de vous laver les mains souvent. Pour en savoir plus long, consultez la section ***Le lavage des mains pour prévenir la propagation des germes*** à la page 12. ***Rappelez-vous qu'il est important de ne pas rendre visite à votre proche si vous êtes malade.***



ASSURANCE

Si vous avez une police d'assurance complémentaire, p. ex. Financière Manuvie, Sun Life ou Green Shield, l'hôpital peut facturer à votre assureur en votre nom les coûts qui ne sont pas couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario, mais qui le sont par votre police.

Sachez que si vous demandez une chambre à un lit ou à deux lits et que votre assurance complémentaire ne couvre qu'une portion des frais, vous devez payer la différence. Avant de demander une chambre à un lit ou à deux lits et de signer l'entente de paiement, vérifiez bien votre police attentivement pour vous assurer qu'elle couvre les frais. Il en va de même pour tous les autres frais comme le coût des attelles, des béquilles ou des cannes.

Pour vous assurer d'avoir tous les renseignements nécessaires concernant les frais couverts par votre assurance, posez les questions suivantes à votre assureur :

- Quel est mon numéro de police d'assurance?
- Quelles sont la date d'entrée en vigueur et la date de fin de ma protection?
- Quels frais sont couverts (p. ex. chambres à deux lits ou à un lit)?
- Y a-t-il une franchise (p. ex. vous devez payer les premiers 50 \$)?
- Y a-t-il un plafond (p. ex., maximum de 100 \$ par jour pour une chambre à deux lits)? Le plafond est-il une limite quotidienne, annuelle ou à vie?
- La police couvre-t-elle les services que vous allez recevoir?

Si vous voulez changer de type de chambre, vous devez communiquer directement avec l'Inscription des patients. (Les discussions que vous avez avec d'autres membres de votre équipe de soins ne peuvent pas être considérées comme un avis de demande.) On préparera une nouvelle entente de paiement; vous serez responsable de tous les frais engagés avant la signature de la nouvelle entente.

Vous devrez payer les services non couverts par votre assureur avant de quitter l'hôpital. Vous pouvez payer à la caisse en argent comptant, par chèque, par carte de débit ou par carte de crédit reconnue. Après les heures de bureau, vous pouvez régler votre compte à l'Inscription des patients. Pour en savoir plus long sur le règlement du compte, consultez la page 22.

SERVICES D'INTERPRÉTATION

Des services d'interprétation sont offerts en plusieurs langues. Au besoin, renseignez-vous auprès d'un membre de l'équipe de soins.

Interpreter services are available in many languages. Please ask a member of your healthcare team if assistance is required.

Il servizio di traduzione è disponibile in varie lingue. Si prega di domandare ad un impiegato dell'ospedale.

INTERDICTION D'APPORTER DES BALLONS DE LATEX

Les ballons de latex peuvent causer une réaction allergique chez certains patients et membres du personnel de l'hôpital. Assurez-vous de dire à vos visiteurs de ne pas apporter de ballons de latex à l'hôpital. Les ballons de Mylar sont permis.

OBJETS PERDUS

Demandez à un proche de rapporter vos objets de valeur chez vous. Si ce n'est pas possible, on placera votre argent et vos objets de valeur dans une armoire fermée à clé jusqu'à votre mise en congé. Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous d'avoir tous vos articles personnels. Si vous oubliez quoi que ce soit, appelez immédiatement l'unité où vous étiez. Composez le numéro principal, soit le 905 378-4647, et demandez qu'on achemine votre appel à l'unité.

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

MÉDICAMENTS

Vos médicaments sont importants

Pour pouvoir vous fournir les meilleurs soins possible, votre équipe de soins de santé doit savoir quels médicaments vous prenez chez vous, y compris les médicaments sur ordonnance, les médicaments en vente libre (p. ex. Tylenol) ainsi que les vitamines, les minéraux, les suppléments et les remèdes naturels.



N'oubliez pas les gouttes pour les yeux ou les oreilles, les crèmes et les onguents, les inhalateurs, les injections, les liquides, les vaporisateurs nasaux, les timbres, les échantillons et les suppositoires.

À faire

- Gardez une liste de vos médicaments.
- Tenez-la à jour.
- Apportez-la à tous vos rendez-vous médicaux.

Vous pouvez demander à votre pharmacien communautaire de vous aider à créer la liste de vos médicaments ou vous pouvez remplir le formulaire ci-dessous et le garder en vue des prochains rendez-vous. Vous pouvez aussi imprimer le formulaire à partir de notre site Web, à www.niagarahealth.on.ca/yourmeds.

Avant de rentrer à la maison, renseignez-vous auprès des membres de votre équipe si vous ne comprenez pas bien les instructions concernant vos médicaments. Ils veulent s'assurer que vous êtes à l'aise avec les instructions pour le congé.

Nom : _____ Médecin de famille : _____

Personne(s) avec qui communiquer en cas d'urgence (inclure le numéro de téléphone) : _____

Allergies (réaction) : _____

Pharmacie communautaire (toutes les nommer) : _____

Médicament que je prends (nom et dose)	Façon dont je prends ce médicament	Moment où je prends ce médicament				Raison pour laquelle je prends ce médicament	Qui m'a prescrit ce médicament
		Déjeuner	Dîner	Souper	Coucher		

Médicament que je prends (nom et dose)	Façon dont je prends ce médicament	Moment où je prends ce médicament				Raison pour laquelle je prends ce médicament	Qui m'a prescrit ce médicament
		Déjeuner	Dîner	Souper	Coucher		

STATIONNEMENT POUR LES PATIENTS ET LES VISITEURS

Il y a des parcs de stationnement à tous les emplacements de Santé Niagara. Des enseignes vous indiqueront de stationner dans les parcs pour patients et visiteurs.

Les parcs de stationnement des emplacements de St. Catharines, de Niagara Falls et de Welland sont munis d'une barrière. Un système « Payez et affichez » est en place aux emplacements de Port Colborne et de Fort Érié.

Emplacements de Niagara Falls, de St. Catharines et de Welland

Les parcs de stationnement munis d'une barrière offrent trois possibilités de paiement – comptant, VISA ou MasterCard.

Pour le moment, il n'est pas possible de payer par carte de débit.



Vous pouvez utiliser votre carte VISA ou MasterCard à la barrière en l'insérant dans le guichet pour entrer et pour sortir du stationnement. Il faut utiliser la même carte à l'entrée et à la sortie. Aucun billet n'est nécessaire.

- OU -



Vous pouvez prendre un billet en entrant dans le parc de stationnement. Apportez le billet dans l'hôpital – ne le laissez pas dans votre véhicule. Il y a des guichets de paiement aux entrées des hôpitaux où vous pouvez payer comptant ou par carte VISA ou MasterCard avant de quitter l'immeuble.



Si vous avez un billet, vous pouvez aussi utiliser votre carte VISA ou MasterCard pour payer à la barrière de sortie. Vous devez d'abord insérer le billet dans le guichet, puis votre carte de crédit.

Emplacements de Port Colborne et Douglas Memorial

Quand vous stationnez dans les parcs « Payez et affichez », achetez un billet au guichet et affichez-le sur votre tableau de bord.

LE SAVIEZ-VOUS?

Les frais de stationnement contribuent à l'achat d'équipement nécessaire pour les patients.

Santé Niagara vous remercie de votre soutien.

Les tarifs suivants sont en vigueur :

- 3 \$ par ½ heure
- 6 \$ par 1 ½ heure
- 8 \$ pour jusqu'à 12 heures (une entrée/sortie)
- 16 \$ pour un permis d'un jour (entrées et sorties illimitées)
- 80 \$ pour un permis mensuel (31 jours consécutifs – vous pouvez vous le procurer aux guichets de paiement aux emplacements de St. Catharines, de Niagara Falls et de Welland)

Caractéristiques du permis H PASS:

- Un nombre illimité d'entrées et de sorties sur une période de 24 heures.
- Les permis sont transférables entre les patients et les visiteurs, et entre les véhicules.
- Les permis sont valides pour des jours consécutifs ou non consécutifs.
- Ils sont valides pour un an à partir de la date d'achat.
- On peut les utiliser dans n'importe quel parc de stationnement muni d'une barrière aux emplacements de Niagara Falls, de St. Catharines et de Welland.

Forfaits de stationnement de plusieurs jours (H PASS)

- 40 \$ pour un permis (H PASS) de 5 jours
- 70 \$ pour un permis (H PASS) de 10 jours
- 180 \$ pour un permis (H PASS) de 30 jours

Les forfaits de stationnement de plusieurs jours peuvent être utilisés dans les parcs A et B à St. Catharines, le parc B à Niagara Falls et le parc B à Welland. Vous pouvez vous les procurer pendant les heures de bureau à la caisse, aux emplacements de Niagara Falls et de Welland, ou au bureau du stationnement, à l'emplacement de St. Catharines.

Pour en savoir plus long, envoyez un courriel au bureau du stationnement à parking@niagarahealth.on.ca ou composez le 1 888 783-7275.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DES PATIENTS – VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA PROTECTION DE VOTRE VIE PRIVÉE À SANTÉ NIAGARA

À Santé Niagara, nous traitons vos renseignements personnels sur la santé avec respect et sensibilité et nous le faisons conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et à toutes autres mesures législatives applicables.

Les membres du personnel de Santé Niagara qui vous fournissent des soins ou qui participent à leur prestation ont le droit de voir vos renseignements sur la santé. Il s'agit, entre autres, des médecins, du personnel infirmier, des techniciens, des thérapeutes et des autres professionnels de la santé qui fournissent des soins et des traitements. Des étudiants pourraient aussi travailler avec votre équipe de soins de santé sous la surveillance d'enseignants qualifiés.

Votre médecin de famille est considéré comme un membre important de votre équipe de soins de santé. Si vous recevez des soins à notre hôpital, une copie de votre dossier médical et de vos résultats aux examens diagnostiques lui sera acheminée, **à moins que vous nous demandiez de ne pas fournir ces renseignements.**

Par ailleurs, à moins d'indication contraire de votre part, nous pourrions divulguer certains **renseignements non cliniques** au sujet de votre visite, comme votre nom, le lieu où vous vous trouvez à l'hôpital et l'adresse de votre domicile, aux fins suivantes :

- aider les membres de votre famille ou du clergé et vos amis à vous trouver dans l'hôpital;
- mener des sondages sur la satisfaction des patients qui nous permettent de surveiller et d'améliorer la qualité de nos services aux patients;
- organiser des campagnes de financement par l'entremise de la Fondation de Santé Niagara.

Pour joindre l'agent de protection de la vie privée et d'accès à l'information de Santé Niagara, composez le 905 378-4647, poste 44475.



LE SAVIEZ-VOUS?

Chaque année, près de 3 000 bébés viennent au monde à l'emplacement de St. Catharines.

Vous pouvez réserver votre place pour une visite prénatale de nos installations ultramodernes au moins deux mois avant la date prévue de votre accouchement.

Composez le 905 378-4647, poste 44630, pendant les heures de bureau pour réserver votre place.

RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Le Service des relations avec les patients a pour but de rehausser la qualité générale des soins à Santé Niagara. Nous sommes déterminés à fournir des soins axés sur le patient et la famille. Santé Niagara travaille avec les équipes de soins afin d'améliorer l'expérience des patients et accorde beaucoup d'importance à la rétroaction.

Nous vous encourageons à communiquer avec le personnel des Relations avec les patients si vous avez des compliments, des préoccupations ou des suggestions à nous transmettre.

Si, à un moment donné durant votre séjour à l'hôpital, vous avez des questions ou des préoccupations, nous vous encourageons à en discuter directement avec un des membres de votre équipe de soins de santé (p. ex. l'infirmière-chef, le gestionnaire de l'unité ou le médecin traitant). Si, à votre avis, certaines questions requièrent une attention particulière, n'hésitez pas à appeler un spécialiste des relations avec les patients au 905 378-4647, poste 44423.

Nous...

- écouterons ce que vous avez à dire d'une manière respectueuse;
- ferons un suivi auprès des gestionnaires concernés pour les informer de votre plainte ou de votre compliment;
- vous aiderons à régler l'insatisfaction que vous ou votre proche pourriez avoir concernant la façon dont vous avez été traité.

Coordonnées des Relations avec les patients

Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

Remarque : Si un spécialiste des relations avec les patients ne peut pas répondre à votre appel, laissez un message et quelqu'un vous rappellera aussitôt que possible.

Téléphone : 905 378-4647, poste 44423

Courriel : patientrelations@niagarahealth.on.ca

En personne ou par écrit

Santé Niagara
Spécialiste des relations avec les patients
1200, avenue Fourth
St. Catharines (Ontario) L2S 0A9

RÈGLEMENT DU COMPTE

Pendant les heures normales de bureau, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), le paiement des frais liés aux béquilles, aux cannes, aux attelles et aux services d'ambulance, entre autres, peut se faire, au moment de la mise en congé, à la caisse de l'hôpital aux emplacements de Niagara Falls, de St. Catharines et de Welland. Aux emplacements de Fort Érié et de Port Colborne, les paiements se font à l'Inscription des patients.

La fin de semaine et les jours fériés, les paiements sont acceptés à l'Inscription des patients.

Paielements en ligne

Vous pouvez en tout temps régler votre compte par carte de crédit sur le site Web de Santé Niagara. Il vous faudra le numéro de compte qui figure sur votre facture ou relevé.

Sachez qu'il y a des frais de service de 2 \$ pour les paiements en ligne. Cette somme va directement au fournisseur du service, pas à l'hôpital.

Pour le moment, vous ne pouvez pas utiliser le système de paiement en ligne de votre banque pour effectuer un paiement.

Renseignements

Visitez le www.niagarahealth.on.ca ou appelez le Bureau de la facturation au 905 378-4647, poste 32229.

EFFETS PERSONNELS

Les patients ne devraient pas apporter d'effets personnels ni d'argent comptant à l'hôpital; s'ils le font, c'est à leurs risques. Les patients devraient prendre les dispositions nécessaires pour que quelqu'un rapporte chez eux tous les vêtements et les effets dont ils n'ont pas besoin. L'hôpital ne sera pas tenu responsable de la perte des effets personnels, y compris de l'argent, des lunettes ou des dentiers, ou de tout dommage. Pour en savoir plus long sur ce que vous devriez apporter à l'hôpital, consultez la page 28.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN CAS D'URGENCE

Malheureusement, il arrive parfois des urgences médicales. Voilà pourquoi nous vous demandons de remplir la fiche de renseignements personnels en cas d'urgence et de la garder sur vous. Vous pouvez imprimer la fiche et la plier pour l'insérer dans un portefeuille.

Les renseignements personnels sont indispensables en cas d'urgence, surtout si vous êtes incapable de parler. En remplissant la fiche, vous vous assurez qu'on pourra vous fournir plus rapidement les soins nécessaires et que les intervenants d'urgence et le personnel de l'hôpital sont au courant de vos volontés. Il est important de mettre la fiche à jour quand les renseignements changent et de dire à vos proches où la fiche se trouve.

Remplissez la fiche ci-dessous, découpez-la le long de la ligne pointillée, pliez-la et gardez-la dans votre portefeuille!

FICHE DE RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS EN CAS D'URGENCE



Prénom : _____

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

Date de naissance : _____

Numéro de carte Santé : _____

Autre : _____

Médecin de famille : _____

Numéro de téléphone : _____

Personne avec qui communiquer : _____

Numéro de téléphone : _____

Directives préalables/testament de vie : Oui/Non
Si vous avez répondu « oui », donnez des précisions dans la section « Autre » au verso.

Procureur aux soins de la personne : _____

Allergies : _____

Médicaments (nom et dose) : _____

Autre : _____

Numéro de téléphone : _____

Considérations religieuses : _____

Nom de la pharmacie : _____

Allergies : _____

Médicaments (nom et dose) : _____

Autre : _____

Encercliez oui ou non.

Allergies : Oui/Non **Médicaments :** Oui/Non **Considérations religieuses :** Oui/Non

Si vous avez répondu « oui », donnez les détails ci-dessous.

santéniagara

FICHE DE RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS EN CAS D'URGENCE

**CONNAISSEZ
LES CHOIX DE
SERVICES
D'URGENCE OU
D'URGENCE
MINEURE QUI
S'OFFRENT À VOUS
DANS LA RÉGION
DE NIAGARA**

Remplissez la fiche ci-dessous, découpez-la le long de la ligne pointillée, pliez-la et gardez-la dans votre portefeuille!

FICHE DE RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS EN CAS D'URGENCE



Prénom : _____

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

Date de naissance : _____

Numéro de carte Santé : _____

Autre : _____

Allergies : _____

Médicaments (nom et dose) : _____

Autre : _____

Numéro de téléphone : _____

Considérations religieuses : _____

Nom de la pharmacie : _____

Allergies : _____

Médicaments (nom et dose) : _____

Autre : _____

Encercliez oui ou non.

Allergies : Oui/Non **Médicaments :** Oui/Non **Considérations religieuses :** Oui/Non

Si vous avez répondu « oui », donnez les détails ci-dessous.

santéniagara

FICHE DE RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS EN CAS D'URGENCE

PHARMACIE

Il y a des pharmacies indépendantes aux emplacements Greater Niagara General et de St. Catharines pour vous aider à répondre à vos besoins.

PHOTOGRAPHIE ET ENREGISTREMENT VIDÉO

En tant qu'hôpital public, Santé Niagara est tenu de protéger la vie privée de tous les patients, visiteurs, membres du personnel, médecins et bénévoles.

Par conséquent, il est interdit d'utiliser des dispositifs d'enregistrement audio ou vidéo ou de prendre des photos sur les lieux de Santé Niagara sans le consentement préalable des personnes concernées.

Il arrive souvent que les membres de la famille et les amis apportent des dispositifs mobiles munis d'un appareil photo intégré quand ils viennent rendre visite aux patients à l'hôpital. Il ne serait pas pratique d'interdire de tels dispositifs. Toutefois, les médecins et les bénévoles sont obligés de rappeler aux patients et aux visiteurs qu'ils ne peuvent pas prendre de photos ou faire des enregistrements vidéo, entre autres, sans d'abord obtenir le consentement des personnes concernées.

Si vous avez des questions, parlez-en avec un membre de l'équipe de soins ou appelez le chef de la sécurité au 905 378-4647, poste 44303.

PRÉVENTION DES CHUTES



Nous ne ménagerons aucun effort pour assurer votre sécurité pendant votre séjour. À votre admission et tout au long de votre séjour, votre fournisseur de soins évaluera votre risque de chute. N'oubliez pas de nous le dire si vous avez fait une chute dernièrement et assurez-vous d'apporter vos appareils et accessoires à l'hôpital (lunettes, cannes, marchettes et chaussures avec semelles antidérapantes).

Surtout, n'essayez pas de vous lever sans aide. Si vous manquez d'équilibre, utilisez la sonnette d'appel qui se trouve dans votre chambre pour qu'on vienne vous aider.

Politique pour un milieu sans parfum

Les produits parfumés peuvent rendre les gens malades. Nous demandons aux membres du personnel, aux patients et aux visiteurs de ne pas porter de parfum, de lotion après-rasage ou d'autres produits parfumés lorsqu'ils se trouvent sur les lieux de Santé Niagara. Il faut aussi éviter les fleurs à parfum fort.

SÉCURITÉ ET SURVEILLANCE

Pour assurer la protection et la sécurité des patients, des membres du personnel et des visiteurs, tous nos emplacements, y compris les parcs de stationnement, font l'objet d'une surveillance électronique.

LIEUX SANS FUMÉE



Conformément à la *Loi favorisant un Ontario sans fumée* ainsi qu'à la politique de Santé Niagara sur le lieu de travail, il est interdit de fumer où que ce soit sur les lieux de l'hôpital, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, y compris sur les terrains, dans les parcs de stationnement et dans les véhicules. La politique de Santé Niagara sur le lieu de travail interdit également le vapotage et l'utilisation des produits de cigarette électronique.

Santé Niagara s'est engagé à créer un environnement sécuritaire et sain pour les patients, les visiteurs, le personnel, les médecins et les bénévoles et il lui incombe d'assurer le respect de la Loi favorisant un Ontario sans fumée.

Nous avons plusieurs ressources utiles à vous offrir pour vous aider à arrêter de fumer, par exemple du counseling et une thérapie de remplacement de la nicotine (timbres), que vous pouvez demander par l'entremise de ressources communautaires. Renseignez-vous auprès de votre infirmière ou infirmier ou de votre médecin.

SOINS SPIRITUELS ET RELIGIEUX

Le personnel des Soins spirituels de Santé Niagara fait partie d'une équipe interdisciplinaire qui travaille avec les patients, les familles, les membres du personnel et les bénévoles à tous les emplacements.

Ces personnes peuvent vous aider à :

- entrer en contact avec des ressources spirituelles;
- surmonter vos peurs et votre anxiété;
- exprimer vos sentiments;
- réfléchir mûrement aux décisions de soins de santé que vous devez prendre;
- prier et participer à des rituels.

Le personnel des Soins spirituels et religieux collabore aussi avec les communautés religieuses et les congrégations afin de permettre aux visiteurs nommés (laïques et ordonnés) de répondre aux besoins spirituels des leurs à l'hôpital.

Centres spirituels

Il y a, à chacun de nos emplacements, un endroit multiconfessionnel ouvert aux personnes de toutes les traditions religieuses et de toutes les expressions spirituelles.

Pour communiquer avec le personnel des Soins spirituels, appelez le standard au 905 378-4647 et demandez les Soins spirituels.



IDENTIFICATION DU PERSONNEL

Vous pouvez identifier les membres du personnel hospitalier par l'insigne avec photo qu'ils portent quand ils sont au travail. Ceux qui fournissent des soins directs aux patients portent également un uniforme. Pour découvrir qui porte quelle couleur, consultez la page 27.

TÉLÉPHONE ET TÉLÉVISION

Emplacement de St. Catharines

Il y a, dans chaque chambre, un terminal de chevet qui donne accès à des services de téléphone, de télévision, d'Internet et de Skype, entre autres. Pour en savoir plus long sur ces services, renseignez-vous auprès d'un des membres de votre équipe de soins de santé.

Emplacements Douglas Memorial, Greater Niagara General, de Port Colborne et de Welland

Dans la plupart des chambres, il y a au chevet du patient un téléphone permettant de faire des appels locaux gratuits. Il est possible de faire des appels interurbains au moyen d'une carte d'appels prépayée, qu'il faut obtenir à l'extérieur de l'hôpital. Il y a aussi des téléphones publics un peu partout dans l'hôpital.

Pour obtenir des renseignements sur les services de télévision dans votre chambre, parlez à un membre de votre équipe de soins de santé.

UNIFORMES

Les membres du personnel qui fournissent des soins directs aux patients portent un uniforme de couleur, ce qui vous permet de reconnaître plus facilement le rôle de chaque personne qui participe à vos soins. Voici la liste complète des membres du personnel qui portent un uniforme.

COULEUR SELON L'EMPLOI					
Bleu ciel	Infirmière autorisée/infirmier autorisé		Violet	Radiothérapeute	
Bleu ciel	Infirmière auxiliaire autorisée/infirmier auxiliaire autorisé		Vert	Préposé(e) aux services de soutien à la personne	
Bleu ciel	Infirmière praticienne/infirmier praticien		Vert	Aide d'unité	
Bourgogne	Ergothérapeute		Vert	Aide en soins de santé	
Bourgogne	Physiothérapeute		Vert	Porteur/porteuse	
Bourgogne	Orthophoniste		Bleu marine	Technologue de dialyse	
Bourgogne	Aide en réadaptation		Bleu marine	Thérapeute respiratoire	
Bourgogne	Récréologue		Rose	Commis	
Bourgogne	Aide en récréologie		Rose	Secrétaire-réceptionniste	
Blanc	Services environnementaux		Rose	Commis à l'inscription	
Noir	Services environnementaux		Noir	Services alimentaires	
Violet	Technologue en radiation médicale		Gris	Gestion du matériel	
Violet	Examens cardiaques		Rouge	Technicien(ne) en pharmacie	
Violet	Technologue en échographie diagnostique		Turquoise	Médecine de laboratoire	

HEURES DE VISITE

Fournir des soins extraordinaires, c'est s'assurer de faire vivre à chaque personne que nous servons la meilleure expérience possible. C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles nous n'avons pas d'heures de visite fixes. Chaque service détermine ce qui permettra de fournir des soins en temps opportun et d'assurer le repos des patients, puis communique à ces derniers et à leurs proches toute ligne directrice concernant les visites.

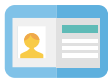
RESSOURCES BÉNÉVOLES

Les bénévoles font partie intégrante de Santé Niagara; ils donnent de leur temps pour nous aider à offrir des soins extraordinaires à nos patients, chaque jour. Les bénévoles contribuent au bon fonctionnement de l'hôpital en assumant plusieurs rôles importants, p. ex. en aidant les patients à l'heure des repas ou en les aidant à s'orienter dans nos locaux.

Nos 850 bénévoles soutiennent aussi le travail important de la Fondation de Santé Niagara et des associations des auxiliaires en recueillant des fonds servant à l'achat d'équipement grâce à l'exploitation des boutiques de cadeaux, à la vente de billets de loterie et à d'autres initiatives de financement.

CE QUE VOUS DEVEZ APPORTER

Si vous êtes admis à l'hôpital pour la nuit, assurez-vous d'apporter les articles suivants :



Pièce d'identité qui indique clairement votre nom, votre adresse et votre date de naissance, carte Santé de l'Ontario et toute carte d'assurance complémentaire.



Liste des médicaments sur ordonnance que vous prenez. Y inclure les inhalateurs, les onguents et les gouttes. Si vous n'avez pas de liste de la sorte, apportez vos médicaments dans leur contenant original. Une fois que votre médecin les aura passés en revue, remettez ceux dont l'hôpital n'a pas besoin à un de vos proches pour qu'il les rapporte à la maison. Informez aussi votre équipe de soins de santé des médicaments en vente libre et des produits à base d'herbes médicinales que vous prenez. Vous trouverez à la page 17 un formulaire où inscrire vos médicaments.



Matériel éducatif que vous a remis votre médecin ou la clinique de l'hôpital, le cas échéant.



Dentiers



Appareils auditifs



Articles d'hygiène personnelle, comme une brosse à dents, du dentifrice, du rince-bouche, un peigne et une brosse, du déodorant, du shampoing et des mouchoirs de papier.



Vêtements (pyjama ou robe de nuit, robe de chambre et pantoufles)



Demandez à un proche de rapporter vos objets de valeur chez vous. Si ce n'est pas possible, on placera votre argent et vos objets de valeur dans une armoire fermée à clé jusqu'à votre mise en congé.



Si vous êtes à l'hôpital pour accoucher, ayez des vêtements pour votre bébé et des couches ainsi qu'un siège d'auto pour faciliter la mise en congé.



Livres, revues, papeterie, nécessaire de tricot, etc., ou un jouet préféré pour les jeunes patients.

Dans certains services, on pourrait vous demander d'apporter des articles personnels qui ne figurent pas à la liste ci-dessus. Le personnel vous fournira des détails à ce sujet.

Pour des raisons de sécurité, nous limitons l'usage d'appareils électriques apportés par les patients. Par exemple, si vous apportez des articles comme un séchoir à cheveux, un fer à friser ou un rasoir électrique, le Service d'ingénierie doit attester de leur sécurité avant que vous puissiez les utiliser. Discutez-en avec votre infirmière ou infirmier.

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage d'effets personnels, notamment de l'argent, des lunettes ou des dentiers.

ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

Il y a des entrées accessibles aux personnes en fauteuil roulant à tous les emplacements. Il suffit de suivre les panneaux indicateurs pour trouver les aires d'embarquement et de débarquement.

VISITES « WE ROUND »

Nous collaborons avec les patients et leur famille pour trouver de nouvelles façons d'améliorer la communication et l'échange sécuritaires de renseignements entre tous les fournisseurs de soins de santé et toutes les équipes. Par exemple, nous effectuons maintenant des visites plus fréquentes des patients que nous appelons « We Round ». Quand les infirmières ou infirmiers ou d'autres membres de l'équipe interprofessionnelle viennent voir comment vous allez, ils évalueront vos besoins personnels, votre position et votre degré de douleur et s'assureront que tous les articles sont à votre portée et que vos pompes fonctionnent correctement.

We Round

des visites fréquentes pour favoriser la prestation de soins extraordinaires

ARTICLES

À demander : Est-ce que tout est à votre portée?

Exemples : Table, mouchoirs, téléphone, poubelle, sonnette d'appel, lunettes, eau

DOULEUR

À demander : Comment est votre douleur?

Évaluer : Au moyen d'une échelle de la douleur

Offrir : Médicaments et réconfort

BESOINS PERSONNELS

À demander : Avez-vous besoin d'aller aux toilettes? Avez-vous besoin d'être changé?

Évaluer : Sous-vêtements ou autres accessoires

Laisser : Une chaise d'aisance ou un bassin à portée de la main

POSITION

À demander : Êtes-vous à l'aise?

Changer de position ou faire un transfert toutes les deux heures. Examiner la peau toutes les deux heures.

Examiner : Le lit, les barrières du lit, l'oreiller et les supports

Vérifier : Est-ce que la chambre est en ordre?

POMPE ET ALARME

Évaluer : Type de pompe, débit, médicament. Est-ce qu'il y a des appareils munis d'une alarme? Vérifier la pile ou s'assurer que l'appareil est branché.



Nous avons tous un rôle à jouer.

Horaires des visites « We Round »

0800	1000	1200	1400	1600	1800
2000	2200	2400	0200	0400	0600

TABLEAUX BLANCS : MON ESPACE

Dans la chambre de chaque patient, il y a un tableau blanc qui nous aide à vous fournir les meilleurs soins possible. Nous vous encourageons à le remplir avec votre équipe de soins et à vous assurer qu'il est mis à jour régulièrement. C'est une excellente façon pour les membres de l'équipe d'apprendre à connaître leurs patients et, pour les patients et les familles, de faire connaître à l'équipe ce qui est important pour eux concernant les objectifs en matière de soins. Le tableau blanc indique, entre autres, qui participe aux soins du patient et les mesures importantes que les fournisseurs de soins prennent pour assurer la sécurité du patient et de sa famille. Les tableaux blancs aident à guider les conversations et rappellent aux patients et aux familles que nous sommes responsables à part égale de la sécurité.

Mon espace	
Nous invitons les patients et leur famille à nous raconter leur histoire.	
CHAMBRE : _____	JE PRÉFÈRE QU'ON M'APPELLE : _____
DATE : _____	MON INFIRMIÈRE OU INFIRMIER : _____
MON MÉDECIN : _____	
Message à l'intention de nos patients et de leur famille	
Ce que nous faisons pour assurer votre sécurité	
	Nous nous lavons les mains.
	Nous échangeons des renseignements avec tous les membres de votre équipe de soins.
	Nous vérifions l'identité. Chaque patient. Deux fois. Chaque fois.
	Nous prenons des mesures pour prévenir les chutes.
	Nous nous conformons aux pratiques d'utilisation sécuritaire des médicaments.
	Nous mettons du matériel éducatif à votre disposition sur demande.
Nous prenons de nombreuses autres mesures pour assurer votre sécurité.	
Adressez-vous à un membre de votre équipe de soins pour en connaître plus long ou si vous avez des questions ou des préoccupations.	
Mon histoire et ce qui est important pour moi	
Mes objectifs	
Questions au sujet de mes soins	

Service WiFi payable à l'utilisation

Un service Internet sans fil est offert aux patients, aux visiteurs et aux invités moyennant des frais d'utilisation. Ce système, appelé iVisitor, est fourni en collaboration avec Cogeco Cable Canada LP et ressemble aux services Internet pour invités offerts à d'autres hôpitaux. On peut avoir accès à iVisitor à tous les emplacements; les revenus tirés de ce service sont affectés aux soins aux patients.

Tarifs iVisitor :

4 heures : 5,95 \$ + TVH

1 jour : 9,95 \$ + TVH

3 jours : 18,95 \$ + TVH

Semaine (7 jours) : 28,95 \$ + TVH

Mois : \$47,95 + TVH

ÉTAPES RAPIDES

1. Sur votre dispositif, vérifiez l'état et la force du signal des réseaux sans fil.
2. Sélectionnez « iVisitor » comme fournisseur de service ou identificateur SSID (Service Set Identification).
3. Ouvrez votre navigateur Internet et suivez les instructions à la page d'ouverture de session.
4. Cliquez sur « Read the FAQ Document » pour obtenir des renseignements utiles concernant le service sans fil pour invités.
5. Cliquez sur « Purchase an Access Code » pour passer à l'écran d'achat. Si vous avez déjà un code, tapez-le dans la boîte de saisie du code d'accès des utilisateurs, puis lisez et acceptez la politique d'utilisation acceptable, et cliquez sur « Login ».
6. Choisissez le « Prepaid Plan » (forfait prépayé).
7. Tapez vos renseignements; notez que l'adresse de courriel est importante, car votre code vous y sera envoyé.
8. Lisez et acceptez la politique d'utilisation acceptable.
9. Sélectionnez « Credit Card » ou « PayPal » pour payer. Si vous sélectionnez « Credit Card », vous pourrez payer avec une carte MasterCard ou VISA.
10. Une fois que votre paiement aura été accepté, vous recevrez un code d'accès; c'est le code que vous devez utiliser pour avoir accès à Internet pendant le temps prévu.

*** Remarque : L'utilisation du service iVisitor implique l'acceptation de la politique d'utilisation acceptable.**

RESPECT DANS LE LIEU DE TRAVAIL

Un milieu inclusif, chaleureux et sécuritaire où règne le respect, voilà ce à quoi tous les membres du personnel, médecins, bénévoles, patients et visiteurs s'attendent et ce qu'ils méritent. Les comportements perturbateurs ne sont pas acceptables. Faites preuve de gentillesse les uns envers les autres. Si vous avez une préoccupation, consultez la section *Compliments et préoccupations*, à la page 10.

Soyez gentil ❤️

LE SAVIEZ-VOUS?

Depuis que l'équipe de la Technologie de l'information et des communications a lancé cette initiative au début de 2017, nos équipes ont posé des milliers d'actes de gentillesse à nos emplacements et dans la communauté. Pour en savoir plus long à ce sujet, visitez le site Web de Santé Niagara.

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

PARTENARIAT PATIENT

En collaboration avec les patients, les membres de la communauté et les membres de notre équipe, nous avons défini les valeurs suivantes, qui visent à forger avec nos patients, leur famille et leurs mandataires une relation bienveillante fondée sur un respect mutuel et une compréhension mutuelle.

À Santé Niagara, nous nous employons à fournir des soins avec sensibilité et compassion ainsi qu'à atteindre l'excellence en matière de soins de santé grâce à un engagement continu envers l'éducation, l'innovation et la recherche. Nous nous faisons un devoir de créer un milieu où les patients, les membres de leur famille et leurs mandataires sont des partenaires, et ce, afin de nous assurer de fournir des soins de la meilleure qualité possible.

À Santé Niagara, nous fournissons des soins sans égard à l'âge, au sexe, à la race, au handicap, à l'état de santé, à la religion, à la culture ou à l'orientation sexuelle du patient. Nous reconnaissons aussi que l'état clinique d'un patient peut compromettre ou modifier sa capacité de participer pleinement à ses soins et d'assumer la responsabilité de ses actions.



Dignité, respect et confidentialité

En tant que patient, vous avez les **droits** suivants :

- Être écouté et traité avec respect et dignité et vous attendre à ce qu'on soit attentif à vos besoins;
- Voir protéger le caractère confidentiel de vos renseignements personnels sur la santé conformément à la politique de l'hôpital.

En tant que patient qui reçoit des soins de santé, vous avez les **responsabilités** suivantes :

- Traiter tous les membres de votre équipe de soins de santé, les autres patients et les visiteurs avec respect et dignité;
- Respecter les biens de l'hôpital ainsi que les politiques et règlements qui s'appliquent à vous;
- Respecter la vie privée et la confidentialité des autres, notamment les patients, les familles, les visiteurs et les membres du personnel, et ce, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Information et communication

En tant que patient, vous avez les **droits** suivants :

- Poser des questions sur vos soins de santé et recevoir des renseignements dans des termes et dans un langage que vous comprenez;
- Connaître le nom, le poste et le rôle des membres de votre équipe de soins de santé, y compris les apprenants et les bénévoles;
- Consulter ou recevoir une copie de votre dossier de santé conformément aux politiques de l'hôpital et à la loi (p. ex. la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*).

En tant que patient qui reçoit des soins de santé, vous avez les **responsabilités** suivantes :

- Fournir à votre équipe de soins de santé des renseignements exacts sur votre santé;
- Poser des questions jusqu'à ce que vous croyiez avoir tous les renseignements qu'il vous faut pour prendre des décisions éclairées en matière de soins de santé;
- En informer un membre du personnel si vous voyez un danger possible ou si vous avez des préoccupations concernant la sécurité;
- Aviser votre équipe de soins de santé de tout changement de votre état de santé, y compris une intensification de la douleur;
- S'il y a lieu, nommer un porte-parole qui recevra les mises à jour à votre sujet pendant votre hospitalisation.

Personne nommée pour agir en votre nom

En tant que patient, vous avez le **droit** suivant :

- Avoir une personne qui agit en votre nom si vous ne pouvez pas le faire vous-même.

En tant que patient qui reçoit des soins de santé, vous avez la **responsabilité** suivante :

- Choisir, à l'avance, une personne qui agira en votre nom en cas de besoin.

Vos soins de santé

En tant que patient, vous avez les **droits** suivants :

- Recevoir des soins sécuritaires, de qualité supérieure et fondés sur des données probantes qui sont fournis par un personnel professionnel et courtois;
- Connaître et comprendre les risques et les bienfaits de tout médicament ou traitement et de toute décision concernant vos soins de santé ainsi que les choix de rechange à ces égards;
- Prendre des décisions éclairées concernant vos soins;
- Être informé des risques qui pourraient résulter du refus de suivre des conseils médicaux ou de subir un traitement;
- Être informé des risques possibles des soins fournis;
- Demander un deuxième avis;
- Exprimer vos préoccupations;
- Donner de la rétroaction concernant les soins de santé que vous recevez;
- Vous attendre à ce que l'équipe de soins de santé passe en revue votre plan de soins avec vous périodiquement;
- Vous attendre à ce qu'on tienne compte de vos besoins affectifs, culturels et spirituels ainsi que de vos besoins physiques et qu'on communique avec vous dans votre langue maternelle ou au moyen d'un interprète;
- Vous attendre à ce qu'on évalue périodiquement votre douleur et qu'on applique des pratiques exemplaires de gestion de la douleur;
- Profiter d'une continuité des soins et de la communication pendant votre séjour à l'hôpital;
- Vous attendre à ce qu'on planifie, de façon exhaustive et concertée, votre passage, en toute sécurité, à un autre niveau de soins, y compris la mise en congé de l'hôpital.

En tant que patient qui reçoit des soins de santé, vous avez les **responsabilités** suivantes :

- Être un membre actif de votre équipe de soins de santé en posant des questions et en participant à la prise des décisions pendant et après votre séjour à l'hôpital;

- Suivre le plan de traitement élaboré et collaborer avec l'équipe de soins de santé afin d'assurer une mise en congé sécuritaire.

Dépenses

En tant que patient, vous avez le **droit** suivant :

- Vous faire expliquer tous les frais qui ne sont pas couverts par votre assurance privée ou le régime d'assurance santé du gouvernement provincial.

En tant que patient qui reçoit des soins de santé, vous avez les **responsabilités** suivantes :

- Vous assurer d'acquitter vos factures d'hôpital dans le respect des échéances;
- Connaître et comprendre la couverture de votre assurance maladie privée et fournir des renseignements exacts à l'hôpital;
- Collaborer avec le personnel à la mise en lieu sûr de vos objets de valeur et de vos médicaments et laisser à la maison les objets de valeur dont vous n'avez pas besoin.



Aidez à bâtir un Niagara plus sain.

Vous êtes reconnaissant des soins que vous avez reçus à Santé Niagara et vous voulez redonner?

Saviez-vous que, lorsque vous faites un don à la Fondation de Santé Niagara ou lorsque vous participez à un de nos événements, vous contribuez à aider Santé Niagara à fournir des soins extraordinaires à des milliers de patients qui, chaque année, comptent sur l'hôpital pour leurs soins?

La Fondation de Santé Niagara, de concert avec ses partenaires communautaires, entend bâtir un Niagara plus sain. Chaque année, elle reçoit de Santé Niagara une liste des biens d'équipement prioritaires pour ses emplacements. La Fondation de Santé Niagara a besoin de votre appui pour acheter des appareils indispensables qui permettront aux médecins, au personnel infirmier et aux équipes de soins de continuer à vous offrir des soins de la meilleure qualité possible.

Grâce à l'aide de donateurs comme vous, les patients de toute la région peuvent recevoir les soins dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin. Jour après jour, nous constatons l'effet puissant, immédiat et durable qu'ont les dons sur la façon dont Santé Niagara fournit des soins.



Nous aimerions vous inviter à nous aider à bâtir un Niagara plus sain. Vous pouvez en apprendre plus long sur la Fondation de Santé Niagara et faire un don en visitant le www.NiagaraHealthFoundation.com ou en composant le 905 323-3863.

Ensemble, nous pouvons appuyer la création d'un Niagara plus sain.

Imaginez un Niagara plus sain

Notre plan stratégique 2016-2026

Des milliers de membres de notre organisme et de gens de partout dans la région nous ont dit ce qu'ils trouvaient important, et leurs commentaires nous ont amenés à imaginer un Niagara plus sain.



Des ÉQUIPES extraordinaires



Un AVENIR extraordinaire



Des SOINS extraordinaires



Des INNOVATIONS extraordinaires

Un Niagara plus sain

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.



La compassion à l'œuvre

Notre culture de compassion et de respect nous amène à intervenir rapidement pour répondre aux besoins des personnes que nous servons et pour améliorer les soins de santé. Nous nous traitons bien les uns les autres.



Des efforts animés par l'optimisme

Nous affrontons nos défis avec espoir et optimisme. En partenariat, nous accomplissons davantage. Nous faisons preuve de résilience face au changement et nous stimulons l'innovation.



Des résultats ambitieux

Nous fixons la barre très haute. Il nous incombe de fournir des soins de santé des plus efficaces, de qualité supérieure, durables et novateurs. Nous faisons preuve de transparence quant à notre rendement et nous nous engageons à nous améliorer.

Dans le plan, nous présentons les quatre domaines d'intérêt qui nous guideront dans la concrétisation de notre vision d'un Niagara plus sain, à savoir des équipes extraordinaires, des soins extraordinaires, un avenir extraordinaire et des innovations extraordinaires.

Dans ce guide, nous avons décrit de nombreuses activités qui appuient ces domaines, notamment l'initiative sur les médicaments mentionnée à la page 17 et les visites « We Round » à la page 30. Pour en savoir plus long sur nos initiatives ou pour obtenir des mises à jour sur nos progrès et la façon dont nous vivons nos valeurs **FONDAMENTALES**, visitez notre site Web au www.niagarahealth.on.ca/vision.

Des équipes extraordinaires



Nous comptons sur des équipes extraordinaires pour fournir des soins extraordinaires et nous sommes fiers de travailler avec la crème de la crème. Nous donnons à nos équipes le soutien et les possibilités dont elles ont besoin pour continuellement apprendre et s'améliorer, ce qui leur permet d'avoir l'esprit critique qu'il nous faut et que les patients requièrent. Notre culture de respect favorise la création d'équipes novatrices et résilientes qui peuvent s'adapter et qui savent trouver des solutions aux problèmes.

Des soins extraordinaires



Nous fournissons des soins de la meilleure qualité possible en préconisant une culture de sécurité et d'excellence des services. Par ailleurs, ce qui nous démarque vraiment, c'est le degré de collaboration, de compassion et de respect dont jouissent les patients, les familles et les membres de l'équipe. Nous nous faisons un point d'honneur de fournir les soins les plus sécuritaires et les plus efficaces possible à chaque personne que nous servons. De plus, nous promettons de prévenir les méfaits et d'éliminer les risques dans la mesure du possible. Grâce à nos innovations et à nos partenariats, nous permettons aux patients d'avoir accès à des soins d'avant-garde.

Un avenir extraordinaire



En investissant dans nos hôpitaux – c'est-à-dire dans nos gens, l'équipement et la technologie – et en travaillant stratégiquement dans la communauté, nous façonnerons l'avenir que méritent nos patients. Nous répondrons à nos besoins en matière d'investissement tout en utilisant judicieusement les ressources à notre disposition.

Des innovations extraordinaires



Nous collaborerons et mettrons à l'essai de nouveaux moyens de prodiguer les meilleurs soins possible à nos patients et à leur famille, là où ils en ont besoin. Nous faciliterons la transition sécuritaire de nos patients de l'hôpital à la communauté. Nous aurons une incidence sur la santé des résidents de la région et créerons des partenariats pour aider les gens à rester en bonne santé, à mieux se sentir, à bien vivre avec une maladie et à faire face à la fin de la vie. Nous apporterons et échangerons des idées, renforçant ainsi notre réputation en tant que région où les partenariats et l'innovation prennent vie.

DÉFINITIONS DES TYPES DE SOINS

Vous trouverez ci-dessous des renseignements sur les types de soins que vous ou vos proches pourriez recevoir à l'hôpital ou dans d'autres milieux de soins.

Soins actifs

Traitement médical de courte durée fourni aux patients atteints d'une maladie ou d'une blessure plus ou moins grave ou qui se rétablissent d'une chirurgie.

Autre niveau de soins

Les patients qui n'ont plus besoin de nos ressources hospitalières, mais qui sont incapables de vivre de façon autonome pourraient devoir attendre que les services dont ils ont besoin deviennent disponibles dans la communauté. Ces patients ne peuvent pas être mis en congé de façon sécuritaire. Nos équipes tâchent de répondre à leurs besoins pendant cette période de transition.

Soins ambulatoires

Consultation, traitement ou intervention qui se fait en consultation externe.

Soins complexes

Soins fournis aux patients atteints d'une maladie chronique ou d'un handicap et dont l'état nécessite des soins infirmiers jour et nuit ainsi qu'un accès à des services hospitaliers.

Soins de longue durée

Soins fournis aux patients qui ne peuvent plus vivre chez eux et qui ont besoin d'aide pour accomplir les activités de la vie quotidienne. Ils ont en tout temps accès à des soins infirmiers ou à une surveillance dans un milieu sécurisé.

Soins de fin de vie ou soins palliatifs

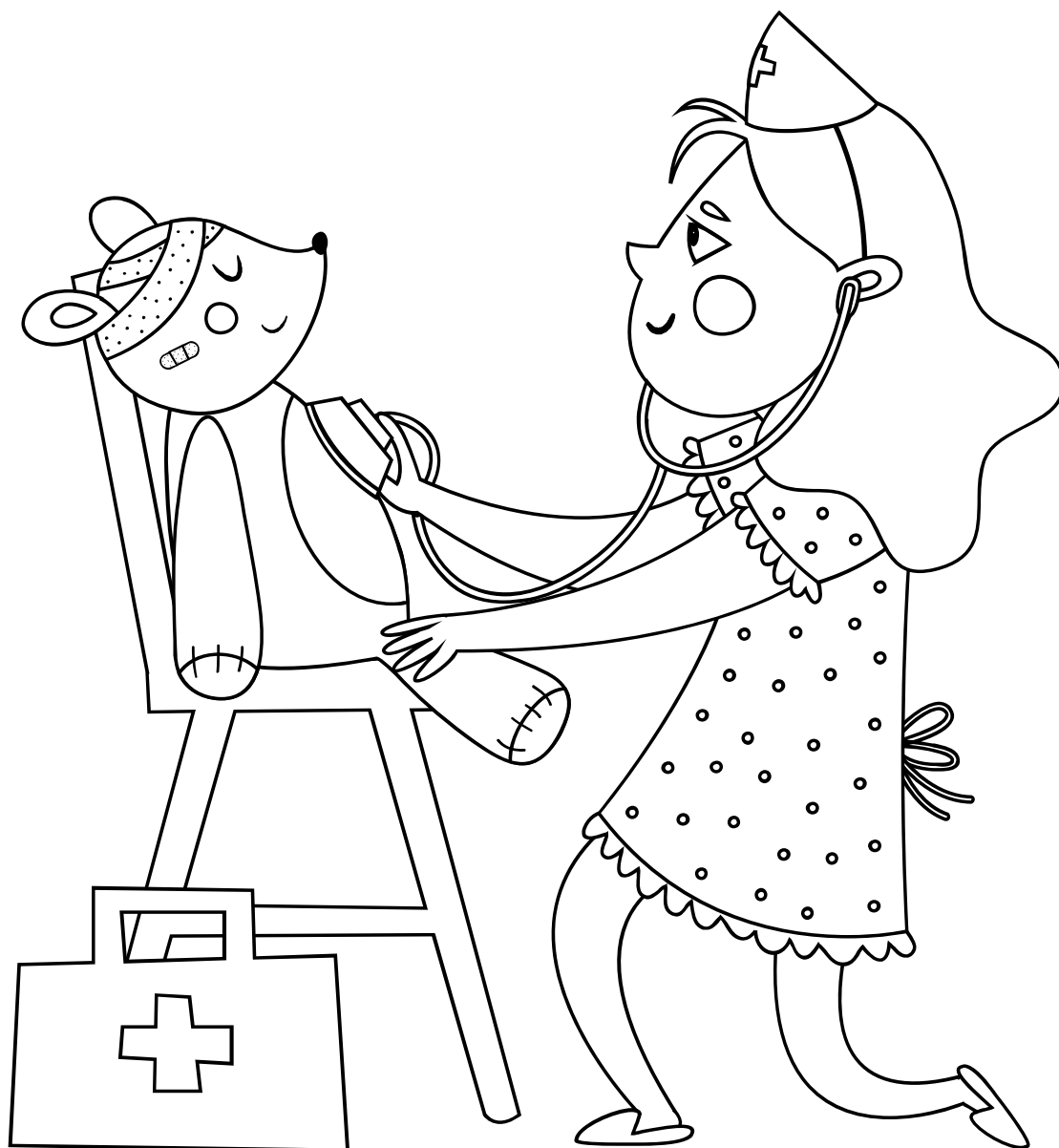
Approche en matière de soins qui vise à rehausser la qualité de vie des patients et des familles qui sont aux prises avec des difficultés liées à une maladie limitant l'espérance de vie.

Soutien à domicile

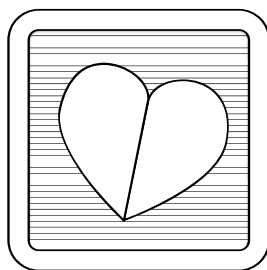
Des organismes de services communautaires s'emploient à fournir un soutien aux personnes de tous les âges à leur domicile ou dans la communauté. Il peut s'agir de services de soutien à domicile permettant de répondre aux besoins en matière de soins après la mise en congé de l'hôpital, ce qui peut réduire les admissions à l'hôpital.

Soins primaires

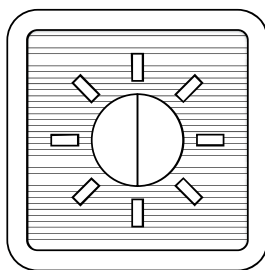
Point d'entrée du système de soins de santé, là où les besoins et les préoccupations en matière de santé font l'objet d'une première évaluation. Les soins primaires sont offerts dans la



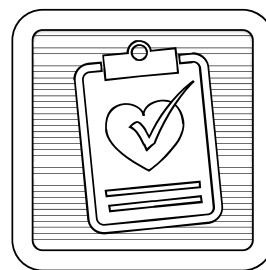
Sois gentil.



La compassion à l'œuvre



Des efforts animés par l'optimisme



Des résultats ambitieux

EXTRAORDINAIRE

VOTRE GUIDE DE L'HÔPITAL

- www.niagarahealth.on.ca -