



Ce que vous et votre famille devez savoir

Ensemble vers un
avenir plus sain.

Renseignements
aux patients



www.southernhealth.ca

Bienvenue à Boundary Trails Health Centre

Notre mission consiste à soutenir les gens et les communautés en leur offrant des services de santé novateurs, viables et de qualité afin d'atteindre une santé optimale.

Nos valeurs fondamentales sont l'intégrité, la compassion, l'excellence et le respect.

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PATIENT

En tant que patient, vos droits sont les suivants :

- ◆ Soins attentionnés et respectueux
- ◆ Information claire concernant vos soins
- ◆ Discrétion
- ◆ Confidentialité
- ◆ Continuité de soins, dans toute la mesure du possible (éviter une interruption dans les soins dans l'éventualité d'un changement de médecin ou d'établissement)

Vous avez également le droit de :

- ◆ Refuser un traitement et en connaître les conséquences
- ◆ Vous attendre à un service à la hauteur de ce que l'établissement est en mesure d'offrir
- ◆ Connaître les règles et règlements qui s'appliquent

Vous avez la responsabilité de :

- ◆ Fournir des renseignements exacts sur votre santé
- ◆ Nous informer des maladies que vous avez contractées dans le passé et nous indiquer si vous souffrez d'allergies
- ◆ Respecter la vie privée des autres patients en :
 - préservant la confidentialité de leurs renseignements personnels
 - respectant ce qui leur appartient
 - veillant à ce que vous et vos visiteurs vous conformiez aux politiques de l'établissement
- ◆ Faire preuve de courtoisie et de respect à l'égard des personnes qui vous soignent

Programme de prévention de la violence

Southern Health-Santé Sud s'engage à ce que l'environnement soit sécuritaire, respectueux et sans violence pour tous les patients, visiteurs et membres de l'équipe soignante.

Lorsque les gens se sentent mal et stressés, ou ont un problème de santé, ils peuvent parfois se comporter de manière agressive. Chaque patient fait l'objet d'un examen visant à déceler tout éventuel comportement agressif ou violent. Un plan de soins est élaboré dans certains cas particuliers pour garantir la sécurité de tous.

Vous pouvez obtenir plus d'information sur le Programme de prévention de la violence auprès de votre équipe soignante.

VOTRE ÉQUIPE SOIGNANTE

Pendant votre séjour à l'hôpital, votre équipe soignante peut comprendre un médecin, du personnel infirmier et des aides soignant(e)s. Elle peut également inclure un(e) physiothérapeute, un(e) ergothérapeute, un(e) travailleur(se) social(e) ou d'autres prestataires.

Le médecin et les autres membres de l'équipe soignante passeront vous voir régulièrement. Ils vérifieront que vous vous rétablissez comme prévu.

VOTRE CONTRIBUTION AU PLAN DE TRAITEMENT

Jouer un rôle actif dans vos plans de soins, de traitement et de sortie, avec l'équipe soignante, permet d'obtenir de meilleurs résultats. Cela facilite également la transition après votre sortie. La planification de votre retour à domicile ou d'une orientation vers d'autres services de soins commence au moment de l'admission, notamment en prévoyant une date de sortie approximative.

Votre participation au plan de traitement consiste à y consentir, à faire part de vos préoccupations et à poser des questions. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à un membre de votre famille ou à une autre personne de prendre part aux discussions portant sur votre diagnostic, votre traitement et votre sortie. Cette personne peut vous aider à poser des questions et à mieux comprendre l'information transmise.

Prendre part à vos soins signifie vous engager vers votre propre rétablissement (par exemple, coopérer en vue de récupérer vos forces et informer l'équipe soignante de la façon dont vous vous sentez). Faites savoir à l'équipe soignante ce dont vous avez besoin pour rentrer chez vous, y compris les services de soutien nécessaires. Au moment de la sortie, il est important de vous assurer que vous disposez de vos clés de maison et que quelqu'un peut vous ramener chez vous.

Recours au tableau blanc pour mieux communiquer

Souvent, des questions surviennent après le passage de votre équipe soignante. Nous vous invitons donc à écrire vos questions sur le tableau blanc dans votre chambre. Ainsi, le médecin ou tout autre membre de l'équipe soignante y répondra lors de la visite suivante.

Le tableau blanc est un moyen, pour vous et votre équipe soignante, de communiquer sur vos plans de soins, de traitement et de sortie. Si vous préférez que certains renseignements ne soient pas écrits sur le tableau, veuillez en informer votre équipe soignante.

Transferts entre établissements

Les établissements de santé au Manitoba visent à fournir les meilleurs soins possibles dans le cadre le plus approprié. Les patients nécessitant des soins spécialisés sont transférés dans un hôpital pouvant les offrir. Ceux dont l'état de santé s'est amélioré peuvent être transférés dans un autre établissement. De cette façon, des soins spécialisés sont disponibles pour les patients qui en ont besoin.

Il arrive que ces transferts aient lieu vers des établissements situés dans une autre collectivité. Si tel est le cas pour vous, votre équipe soignante vous fournira les renseignements nécessaires, à vous et à votre famille.

UN SÉJOUR À L'HÔPITAL EN TOUTE SÉCURITÉ

En tant qu'acteurs de votre plan de traitement, vous et votre famille pouvez contribuer à promouvoir la prestation de soins sécuritaires des façons suivantes :

Votre bracelet d'identification

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous devez porter un bracelet en plastique au poignet, sur lequel figurent votre nom et d'autres précisions. Ces renseignements constituent un moyen garantissant que nous fournissons les soins appropriés au bon patient.

Le bracelet vous sera remis par l'hôpital. Si vous souffrez d'allergies, vous recevrez un second bracelet qui les énumère. Veuillez vérifier que votre nom, votre date de naissance, etc. sont exacts. Assurez-vous que le médecin ou l'infirmier(ère) vous appelle par votre nom et examine votre bracelet avant de vous administrer des médicaments ou des traitements. Gardez votre bracelet au poignet jusqu'à votre sortie de l'hôpital.

S'il faut remplacer votre bracelet pour une raison quelconque, dites à un membre de l'équipe soignante que vous en avez besoin d'un nouveau.

Votre liste de médicaments

Conservez une liste à jour de vos médicaments sur ordonnance, produits de médecine traditionnelle et/ou en vente libre, vitamines et suppléments. Votre prestataire de soins ou pharmacien(ne) peut vous aider à la dresser.

À l'hôpital, signalez au médecin ou à l'infirmier(ère) quels médicaments vous prenez, et montrez-lui les contenants, si possible.

Par ailleurs, parlez-lui des effets secondaires que vous ressentez, tels que maux de tête et somnolence, après l'administration de tout nouveau médicament.

Prévention des chutes

Le personnel infirmier évaluera votre risque de chute et vous indiquera un plan de soins visant à le réduire. Informez les membres de l'équipe soignante si vous craignez de tomber, et demandez-leur de vous expliquer comment vous pouvez éviter les chutes pendant votre séjour à l'hôpital et après votre sortie.

Moyens de contrôler et de prévenir les infections

Pour vous protéger et protéger les autres, utilisez le désinfectant pour les mains placé aux portes d'entrée, dans les salles d'attente et ailleurs. Lavez-vous souvent les mains à l'eau du robinet de votre chambre et des salles de bains.

Si vous toussiez ou éternuez, couvrez-vous la bouche avec un mouchoir ou dans la partie supérieure de votre manche, puis lavez-vous les mains. Demandez à votre équipe soignante de faire de même et de se laver les mains avant de vous prodiguer des soins.

Prévention des plaies de pression (ou « plaies de lit ») cutanées

Le personnel infirmier évaluera votre risque de présenter une plaie de pression (ou « plaie de lit ») et mettra en place un plan de soins visant à le réduire. Demandez aux membres de l'équipe soignante de vous expliquer ce que vous pouvez faire pour prévenir de telles blessures.

Objectifs de soins

Nous respectons le droit d'une personne d'accepter ou refuser des soins médicaux ou un traitement, et de faire des choix et prendre des décisions concernant ses soins. Il se peut que les membres de l'équipe soignante vous parlent de vos objectifs de soins, y compris des décisions relatives aux traitements, ou de la planification des soins nécessaires par la suite. Nous vous encourageons à leur communiquer vos objectifs et vos directives en matière de soins de santé (testament de vie).

Isolement

Pour des raisons de santé, il se peut qu'on vous place en isolement. Dans cette éventualité, on vous demandera de rester dans votre chambre et de ne pas vous rendre dans d'autres parties de l'hôpital. Les visiteurs devront vérifier auprès du personnel infirmier s'ils peuvent accéder à la zone d'isolement, et dans l'affirmative, ils devront suivre les directives qui leur sont fournies.

Exercices d'évacuation en cas d'incendie ou de catastrophe

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie ou de catastrophe ont lieu pour tester les mesures mises en place pour la sécurité des patients et du personnel. Au cours de ces exercices, il est normal que les avertisseurs sonores et alarmes émettent beaucoup de bruit. Ne vous inquiétez pas, et suivez les directives qu'on vous donne. Si on vous demande de quitter l'établissement, n'utilisez pas les ascenseurs par mesure de sécurité.

Soins de suivi

Les soins de suivi désignent les soins dont vous aurez besoin après votre sortie de l'hôpital, ou les aides que vous pourrez obtenir auprès des divers services de votre communauté. Renseignez-vous sur les soins de suivi avant votre départ. Si vous ne comprenez pas les renseignements qui vous sont donnés, n'hésitez pas à poser des questions.

Pour en savoir plus sur la sécurité des patients, consultez le site www.mbips.ca (Manitoba Institute for Patient Safety).

SERVICES OFFERTS À L'HÔPITAL

Santé mentale	Être à l'hôpital peut être stressant pour n'importe qui. Si vous avez du mal à vous adapter, veuillez en aviser votre équipe soignante.
Services de santé pour les Autochtones	Des travailleurs(es) de soutien aux Autochtones offrent un appui aux patients issus des Premières nations et des populations métisses et inuites. N'hésitez pas à demander ce service si vous en avez besoin.
Biens personnels	Le personnel hospitalier fera son possible pour protéger vos objets personnels, tels que bijoux, argent, dentiers et lunettes. Cependant, l'hôpital se décharge de toute responsabilité pour la perte ou l'endommagement d'objets personnels. Nous vous conseillons fortement de renvoyer à la maison vos objets de valeur, et de ne rien laisser à votre chevet.
Paiement des services de santé	<p>Santé Manitoba (assurance maladie) prend en charge les frais liés aux chambres standard et aux soins prodigués. Si vous ne bénéficiez pas de l'assurance provinciale ou n'habitez pas au Manitoba, renseignez-vous sur les services de santé couverts par votre régime, car des frais peuvent s'appliquer.</p> <p>Santé Manitoba fixe un tarif quotidien pour certaines catégories de lits. Votre équipe soignante peut vous éclairer sur le sujet, le cas échéant.</p> <p>Le transport effectué par les services médicaux d'urgence, en ambulances par exemple, n'est pas pris en charge par Santé Manitoba, sauf dans certains cas. Avant de recourir à un tel transport, renseignez-vous davantage auprès de votre équipe soignante.</p>
Autorisation de sortie	L'heure de sortie de Boundary Trails Health Centre est 11 h.
Heures de visite	<p>Des heures de visite sont fixées dans l'intérêt de tous les patients. Lorsque vous recevez des visiteurs, pensez aux soins et au repos dont vous et les autres patients pourriez avoir besoin. Le personnel peut exiger que vous limitiez le nombre de vos visiteurs à deux à la fois.</p> <p>Demandez à votre famille ou à vos visiteurs de vérifier auprès du personnel ce que vous avez le droit de manger ou de boire avant de vous apporter quoi que ce soit à l'hôpital.</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Les heures de visite sont de 8 h à 20 h, à condition que cela n'interfère pas avec votre traitement ou votre rétablissement. Les cas suivants sont des exceptions concernant les heures de visite générales : <p>Unité de soins intensifs</p>

- La famille immédiate n'est autorisée qu'à une visite très courte.

Unité de dialyse

- Une seule personne à la fois peut accompagner le patient pendant son traitement.

Centre de naissance (obstétrique)

- Une personne de soutien est encouragée à rester avec la patiente pendant le travail, l'accouchement et la période post-partum pour aides maman et son bébé.
- Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés sauf s'ils sont frères ou sœurs du nouveau-né.

Salle de réveil après anesthésie (salle de surveillance post-interventionnelle)

- Les visiteurs, y compris les membres de la famille, n'y sont pas autorisés.

Sans fumée

Cet hôpital est sans fumée. Les patients et les visiteurs peuvent fumer à l'extérieur de l'établissement, dans les zones désignées à cet effet. Si vous fumez, discutez avec votre équipe soignante des moyens de gérer votre dépendance au tabac pendant votre séjour à l'hôpital.

Sans parfum

Évitez de porter un parfum, une eau de Cologne ou une lotion parfumée. Par ailleurs, n'ayez pas de fleurs très odorantes dans votre chambre.

Mises à jour par téléphone

Le personnel hospitalier est autorisé à transmettre des **rapports de situation** vous concernant, à votre famille et à vos amis, par téléphone. Il ne donnera toutefois de renseignements précis qu'aux personnes que vous aurez désignées comme contacts.

Alimentation et nutrition

Toute suggestion ou question concernant notre Service d'alimentation et de nutrition est bienvenue. Veuillez vous adresser à l'équipe soignante.

La cafétéria est ouverte de 7 h à 18h45, lundi à vendredi et de 9 h à 18h45, les samedis. La cafétéria n'accepte que les transactions en espèces. Un guichet automatique est disponible pour votre commodité.

Vous trouverez également des distributeurs automatiques à l'extérieur de la cafétéria, qui sont à la disposition aussi bien des patients que des visiteurs.

Soins spirituels ou pastoraux

Au moment de l'admission, il se peut qu'on vous interroge sur votre préférence religieuse. Si vous souhaitez recevoir la visite de votre guide spirituel, veuillez en informer le(la) commis à l'accueil ou un

membre de votre équipe soignante. Les services hebdomadaires de la chapelle sont disponibles le dimanche matin à 9h30.

Hébergement

Situé en face du Boundary Trails Health Centre, le Katie's Cottage vous permet de rester près de vos proches quand ils ont le plus besoin de vous ou lorsque vous vous faites opérer tôt le matin.

VOTRE CONFORT À L'HÔPITAL

Boutique de cadeaux

La boutique est située dans le hall d'entrée. Elle est ouverte de 10 h à 17 h, lundi à vendredi et 14 h à 17 h samedi. Fermé le dimanche.

Journaux

Les journaux ne sont pas disponibles pour achat au Boundary Trails Health Centre, mais des exemplaires complémentaires sont disponibles au bureau d'information.

Stationnement

Demandez à vos visiteurs de stationner sur le terrain qui leur est réservé devant le Boundary Trails Health Centre.

Certaines places sont prévues pour les personnes handicapées. Recherchez le symbole représentant un fauteuil roulant.

Téléviseurs et téléphones

L'hôpital est le fournisseur de téléviseurs et de téléphones. Veuillez informer votre personnel infirmier si vous souhaitez louer une télévision. Un dépôt de 16,00 \$ est requis avant l'installation d'une télévision. Les téléphones sont gratuits.

Prix de location par jour 8,00 \$

Prix de location par semaine 45,00 \$

Prix de location par mois 145,00 \$

Cap de location par année/séjour 590,00 \$

Vous et vos visiteurs pouvez utiliser des téléphones cellulaires dans certaines parties de l'hôpital. Demandez des précisions à l'équipe soignante.

Internet sans fil

Nous fournissons un service d'Internet sans fil. Demandez des précisions à votre équipe soignante.

SERVICES DE SANTÉ À VOTRE DISPOSITION DANS LA RÉGION SOUTHERN HEALTH-SANTÉ SUD

De nombreux programmes et services sont offerts au sein de Southern Health-Santé Sud. Pour en savoir plus, consultez le site www.southernhealth.ca ou communiquez avec votre prestataire de soins.

VOTRE EXPÉRIENCE EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ

Notre objectif est de vous fournir des soins de la meilleure qualité possible et de vous garantir la plus sûre des expériences en matière de soins de santé.

Étant donné votre participation à vos soins de santé, nous apprécions vos commentaires. Si vous avez des préoccupations ou dans le cas où vous aimeriez partager des expériences positives, nous vous invitons à en faire part à votre prestataire de soins. Vous pouvez également composer le **1 800 742-6509** ou écrire à info@southernhealth.ca