

Ce que vous et votre famille devez savoir

Le mieux-être des **gens**.
Le mieux-être des **communautés**.
Prospérons ensemble.

Renseignements
aux patients



Bienvenue au Centre de santé Notre-Dame Health Centre

Notre mission : En partenariat avec nos communautés, nous fournissons des soins de santé sûrs, accessibles et durables, axés sur la personne.

Nos valeurs fondamentales : l'intégrité sans compromis, la poursuite de l'excellence, le respect envers tous, la compassion guérissante et l'innovation intentionnelle.

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, et
- ◆ faire preuve de courtoisie et de respect à l'égard des personnes qui vous soignent.

CE QUI EST IMPORTANT POUR VOUS – LA PARTICIPATION À VOS SOINS

Pendant votre séjour à l'hôpital, vos besoins en matière de soins seront pris en charge par une équipe de professionnels de la santé comprenant des médecins, des infirmières et des aides-soignants. Vous pourriez également rencontrer d'autres prestataires de soins tels que des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux et des diététistes, selon vos besoins.

La participation à vos soins peut se faire facilement. Votre équipe soignante veut savoir ce qui est important pour vous; nous pourrions ainsi travailler ensemble pour planifier vos soins en fonction de vos préférences et obtenir les meilleurs résultats. Vous êtes important pour votre santé et votre bien-être et les personnes qui vous offrent du soutien, que ce soit des membres de votre famille ou des amis, jouent également un rôle de taille.

En devenant un partenaire actif de votre équipe soignante, vous avez un mot à dire dans la planification de vos soins, de votre traitement et de votre congé, ce qui permettra d'obtenir des résultats plus sûrs et meilleurs. Cette façon de faire assurera également une transition plus en douceur lorsque vous obtiendrez votre congé. La planification de votre congé à domicile ou d'autres services de soins commence le jour de votre admission à l'hôpital.

En participant à votre traitement, vous établissez un plan de traitement avec vos prestataires de soins, vous partagez vos préoccupations et vous posez des questions. Si vous le désirez, un membre de votre famille ou toute autre personne peut prendre part aux discussions concernant votre diagnostic, votre traitement et vos plans de congé. Cette personne peut vous aider à poser des questions et à mieux comprendre toutes les informations.

Participer à vos soins, c'est participer à votre rétablissement, par exemple, en travaillant à devenir plus fort et en disant à l'équipe soignante comment vous vous sentez. Indiquez à l'équipe soignante ce dont vous avez besoin pour rentrer chez vous, y compris toute mesure de soutien. Pour vous donner votre congé, nous devons par ailleurs suivre des étapes importantes, comme de s'assurer que vous avez les clés de votre maison et que vous avez un moyen de retourner chez vous.

LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

Nous vous encourageons, vous ou votre famille, à prendre le temps de nous indiquer par écrit quelques faits clés sur le tableau *Ce qui est important pour moi*. Pensez à ce qui compte pour vous. Qu'aimeriez-vous que votre prestataire de soins sache à votre sujet? De quoi avez-vous besoin pour vous sentir à l'aise et en sécurité tout au long de votre parcours de soins? Qu'est-ce qui prime pour vous en matière de soins?

Le tableau blanc dans votre chambre vous aide, vous et votre équipe soignante, à obtenir des informations sur vos besoins en matière de soins, vos objectifs de traitement et vos plans de congé. Si vous préférez que certaines informations ne soient pas écrites sur le tableau blanc, veuillez en informer votre équipe soignante. Des questions surgissent souvent après avoir eu des discussions avec votre équipe soignante. Nous vous encourageons à inscrire vos questions sur le tableau blanc de votre chambre. Vous pourrez obtenir une réponse la prochaine fois que le médecin ou un autre membre de l'équipe reviendra pour discuter de vos soins.

LA SÉCURITÉ PENDANT LE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Southern Health-Santé Sud s'efforce d'instaurer une culture équitable en matière de sécurité. Une telle culture crée un environnement de travail où tout le monde, y compris les patients, les résidents et les familles, se sent à l'aise de soulever des préoccupations sans blâmer qui que ce soit, afin de favoriser l'apprentissage et l'amélioration du système.

Southern Health-Santé Sud encourage les patients, les résidents, les clients et les familles à demander l'information dont ils ont besoin pour participer activement à leurs soins. Si vous ou votre proche avez des questions ou des préoccupations concernant un incident de sécurité possible, n'hésitez pas à communiquer avec votre prestataire de soins pour discuter de ces questions ou préoccupations et des mesures pouvant être prises pour y remédier.

Nous nous engageons à offrir un environnement sécuritaire, respectueux et exempt de violence à tous les visiteurs, patients et membres de l'équipe soignante. Nous reconnaissons que lorsque les gens sont malades et stressés, ou sont aux prises avec des problèmes de santé, ils peuvent parfois se comporter de manière agressive. Un plan de soins est élaboré dans des cas particuliers pour les patients à risque afin d'assurer la sécurité de tous.

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.

Si vous souffrez d'allergies, vous recevrez un second bracelet qui les énumère.

Veillez 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, le médecin ou l'infirmier(ère) vont revoir avec vous les médicaments vous prenez, et montrez-leur les contenants, si possible.

Par ailleurs, mentionnez les effets secondaires que vous ressentez, tels que maux de tête et somnolence, après l'administration de tout nouveau médicament.

Prévention des chutes

Dans le cadre de vos soins, le personnel infirmier évaluera votre risque de chute et, avec votre aide, il élaborera un plan de soins pour atténuer vos risques de chute et de blessures, pendant votre séjour à l'hôpital et après avoir obtenu votre congé.

Informez les membres de l'équipe soignante si vous avez déjà eu des chutes et si vous craignez de tomber.

Si vous êtes à risque de chute ou si vous désirez plus d'informations de manière à éviter les chutes, vous pouvez obtenir un exemplaire de la brochure intitulée « *Les chutes et vous – La plupart peuvent être prévenues* », en demandant à l'infirmier(ère).

Moyens de contrôler et de prévenir les infections

Pour vous protéger et protéger les autres, utilisez le désinfectant pour les mains placé près de votre lit, et ailleurs dans l'hôpital. Lavez-vous souvent les mains à l'eau du robinet de votre chambre et des salles de bains.

Si vous tousez 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 donner des soins.

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.

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).

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.

Heures de visite

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. Si vous désirez moins de visiteurs, voire aucun, veuillez en informer le personnel et on fera en sorte pour que vous obteniez le repos qu'il vous faut pour guérir.

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.

- ◆ Les heures de visite sont de midi à 20 h, sauf dans les cas suivants :

Pédiatrie (enfants de moins de 16 ans)

- Un seul adulte désigné par le parent ou tuteur peut rester avec l'enfant à tout moment.

Demandes de renseignements concernant votre état de santé

Le personnel hospitalier est autorisé à transmettre des rapports de situation d'ordre **général** (p.ex. état stable) vous concernant, à votre famille et à vos amis. Il ne donnera toutefois de renseignements précis qu'aux personnes que vous aurez désignées comme contacts.

Confidentialité/protection des renseignements personnels

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous pourriez entendre des informations qui concernent d'autres patients. Veuillez respecter la vie privée de ces personnes et évitez de répéter ou de diffuser les renseignements entendus.

Photos/vidéo: Ne pas prendre de photos ni d'enregistrements de patients ou du personnel sans permission.

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.

Alimentation et nutrition

Vous recevrez des repas et des collations en fonction de votre plan de soins. Si vous avez des besoins alimentaires particuliers ou si vous aimez ou détestez certains aliments, veuillez en informer votre équipe soignante.

Les visiteurs qui veulent vous apporter de la nourriture ou des collations supplémentaires devraient d'abord en informer votre équipe soignante.

Les visiteurs peuvent se procurer des repas chauds dans la cuisine mais ils doivent les commander avant 10 h 30 pour le dîner et 15 h 30 pour le souper.

L'unité dispose d'une cuisinette où l'on peut fournir café, thé, tartine, etc. Veuillez vérifier auprès de votre fournisseur de soins pour vos restrictions alimentaires pendant votre séjour à l'hôpital.

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.

Sans fumée

Cet hôpital est sans fumée. Les patients et les visiteurs peuvent fumer ou vapoter dans la zone extérieure désignée à cette fin. Si vous fumez, veuillez discuter avec votre équipe soignante de la façon dont nous pouvons vous appuyer pendant votre séjour.

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.

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

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.

Santé Manitoba fixe un tarif quotidien pour certaines catégories de lits. Votre équipe soignante peut vous éclairer sur le sujet, le cas échéant.

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.

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.

VOTRE CONFORT À L'HÔPITAL

Journaux

Le Winnipeg Free Press est livré tous les jours et des copies sont disponibles pour être partagées entre patients.

Stationnement

Pendant les heures ouvrables (7 h à 17 h, du lundi au vendredi), veuillez demander à vos visiteurs de stationner au 39, rue Roch (à l'est de l'établissement). Après les heures ouvrables, ils doivent stationner dans l'endroit désigné au 50, rue Rogers (près de l'entrée des urgences).

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

Téléviseurs et téléphones

Il y a un téléviseur dans chaque chambre de patient. Il est interdit d'apporter un téléviseur personnel. Le service de câble vous est fourni gracieusement de la Fondation santé Notre-Dame Health Foundation.

Il y a dans chaque chambre de patients, une télécommande qui contrôle le téléviseur, les lumières et la clochette d'appel. Le volume du téléviseur peut être ajusté avec cette télécommande. En plus, les haut-parleurs du téléviseur sont intégrés dans cette télécommande.

Un téléphone sans fil est disponible pour vous permettre de faire des appels locaux. Demandez au personnel infirmier pour vous en servir.

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 limité d'Internet sans fil dans des endroits désignés. Demandez des précisions à votre équipe soignante.

Les **visites virtuelles** sont également possibles à l'aide d'iPads. Veuillez vous informer auprès de l'infirmière ou de l'aide en soins de santé.

LA PLANIFICATION DE VOTRE CONGÉ DE L'HÔPITAL

Au cours de votre séjour à l'hôpital, nous discuterons avec vous de vos plans de congé et de ce dont vous avez besoin pour retourner sans problème à la maison. Les soins de suivi consistent à prendre soin de vous après avoir quitté l'hôpital et à vous tourner vers des services de votre communauté pour obtenir de l'aide.

Services de soutien communautaires

Si vous avez besoin d'aide pour votre congé, votre équipe soignante travaillera avec vous et votre famille pour trouver les ressources appropriées.

Soins de suivi

Lors de la planification de votre congé, nous examinerons vos besoins en médicaments, vos rendez-vous de suivi et les services de soutien prévus. Si vous ne comprenez pas les informations qui vous sont communiquées, n'hésitez pas à poser des questions.

Nous voulons connaître votre opinion!

Si vous avez des préoccupations ou si vous désirez partager des expériences positives, nous vous encourageons à les partager avec votre fournisseur de soins de santé. Si vous avez plus à partager, veuillez communiquer avec le gestionnaire du site au 204-248-2112.

Dans le cas où votre préoccupation ou vos commentaires n'ont pas été suffisamment pris en compte, communiquez avec notre bureau régional au 800-742-6509 ou par courriel à info@southernhealth.ca.

Nous aimerions aussi recevoir vos commentaires sur ce livret pour patients. Veuillez remplir ce court sondage en cliquant [ici](#) ou en scannant le code QR.



Document révisé : juillet 2023

Print date: 07/2023