



# RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES PATIENTS

\*Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé au sens neutre.

*English copies are available at the nursing station.*

Dernière mise à jour : janvier 2021



HÔPITAL  
**NOTRE-DAME**  
HOSPITAL (HEARST)



## Table des matières

Mot de bienvenue .....	3	Stationnement .....	9
Notre mission.....	3	Médicaments et traitements.....	9
Notre vision.....	3	Tabac, drogues et alcool .....	10
Nos valeurs.....	3	Cafétéria .....	10
Admission.....	4	Auxiliaire de l'hôpital.....	10
Argent, objets de valeur et articles personnels .....	5	Chambre de soins palliatifs .....	11
Téléphone.....	6	Congé de l'hôpital.....	11
Téléviseur, radio et appareils électriques et électroniques.....	6	Liste des services professionnels .....	11
Célébrations spirituelles et religieuses .....	7	Droits des patients .....	12
Règlements des visites .....	8	Responsabilités des patients.....	13
Salons pour les patients.....	9	Représentation des patients .....	14

## Mot de bienvenue

Le présent document a pour but principal de vous renseigner sur l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) ainsi que sur le personnel qui vous offrira des soins lors de votre séjour. Nous vous conseillons de le lire dès votre arrivée à l'hôpital. Le personnel infirmier sera ravi de répondre à vos questions si vous en avez.

Les membres du service professionnel de l'hôpital sont là pour vous offrir des soins, des traitements et mettre à votre disposition les informations qui vous permettront de prendre des décisions éclairées. Ils se préoccupent de vous, et tout ce qu'ils font, que ce soit prendre votre pouls, faire une prise de sang, ou même modifier votre diète, est fait pour assurer votre bien-être.

### NOTRE MISSION

- ✓ Collaborer à toujours faire progresser la qualité de nos services aux patients.

### NOTRE VISION

- ✓ Des soins de santé exceptionnels à votre porte.

### NOS VALEURS

- ✓ Écouter pour apprécier la diversité.
- ✓ Apprendre par le dialogue et la réflexion.
- ✓ Guider avec courage et transparence.
- ✓ Accompagner nos patients avec empathie et gentillesse.

## Admission

Les admissions ont lieu à la réception centrale située à l'entrée principale. Les heures d'ouverture sont de 7 h 30 à 15 h 30 du lundi au vendredi. Après les heures d'ouverture, l'admission est assurée par le service des urgences. Lorsque vous vous présentez à la réception centrale et à l'urgence, un membre de notre personnel vous posera des questions d'ordre général et vous demandera de fournir votre carte-santé et carte d'assurance.

À noter que la couverture du Régime d'assurance maladie de l'Ontario (RAMO) se limite à une chambre de quatre lits. Les patients ayant une assurance additionnelle ou ceux voulant déboursier des frais supplémentaires peuvent obtenir une chambre privée ou semi-privée si disponible.



## Argent, objets de valeur et articles personnels

L'hôpital n'assume aucune responsabilité en ce qui a trait à l'argent et aux objets de valeur que vous avez en votre possession. Nous vous conseillons donc de les laisser à la maison ou de les y retourner si possible. S'il vous est impossible de le faire, nous vous suggérons d'en aviser le membre du personnel infirmier en charge de vos soins, et ce dernier contactera le Bureau des affaires. Vos objets de valeur et votre argent seront ainsi gardés dans une enveloppe scellée et sous clé. Vous devrez garder le talon de l'enveloppe pour le présenter au commis à votre congé de l'hôpital. Le commis vous rendra ensuite l'enveloppe avec vos objets de valeur.

De plus, l'hôpital n'assume aucune responsabilité en ce qui a trait à tout dommage causé à vos articles et pour le bris, la perte ou le vol de ceux-ci. Nous vous demandons de bien vérifier votre casier, votre armoire, votre table de nuit et votre chambre avant de quitter l'hôpital pour vous assurer de ne rien oublier.

Lorsque vous êtes admis : apportez vos articles personnels, par exemple des pyjamas, une chemise de nuit, une robe de chambre, des pantoufles, des sous-vêtements, un peigne, une brosse à cheveux, une brosse à dents, du dentifrice, du shampooing, des mouchoirs, un rasoir, votre appareil CPAP ou BiPAP et vos appareils électroniques (tablette, téléphone intelligent, liseuse Kobo, etc.).



## Téléphone

Un téléphone est disponible à l'usage des patients dans chacune des chambres. Celui-ci peut être utilisé entre 7 h 30 et 22 h. Pour faire des appels, suivez les procédures suivantes :

- ✓ Pour des appels locaux : Signalez le « 9 », puis le numéro de téléphone.
- ✓ Pour des appels interurbains : Signalez le « 0 » pour communiquer avec la réceptionniste de l'hôpital et donnez-lui les renseignements de la personne que vous voulez contacter. Veuillez noter que ces appels ne peuvent pas être mis au compte de l'hôpital. Vous devez donc utiliser une carte d'appel ou appeler à frais virés.

Les visiteurs peuvent utiliser le téléphone public situé à l'entrée de l'urgence.

### **Téléviseur, radio et appareils électriques et électroniques**

Il y a un téléviseur dans le salon des soins actifs. L'hôpital offre aussi un service de location de téléviseur. Si vous voulez louer un téléviseur pour votre chambre, vous pouvez en aviser un membre du personnel infirmier. Si vous partagez une chambre avec d'autres patients, nous vous demandons d'utiliser des écouteurs pour ne pas déranger les autres et

nous vous demandons de fermer votre téléviseur par 22 h.

À l'exception des patients au Service des soins de longue durée, il est interdit d'apporter votre propre téléviseur.

Tous les appareils électriques et électroniques doivent être vérifiés et approuvés par le Service des installations matérielles de l'hôpital. Demandez à un membre du personnel infirmier pour veiller à ce que cela soit fait.

## Célébrations spirituelles et religieuses

L'aspect spirituel ou religieux du processus de guérison peut compléter les soins médicaux que vous recevez à l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) tout en respectant votre histoire, vos croyances et vos valeurs. Par une approche basée sur le respect, ces services sont offerts sur demande aux patients de toutes appartenances spirituelles ou religieuses.

Il est important de noter que l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) tente de s'assurer de mettre en place toutes les mesures nécessaires afin d'orienter les patients vers des représentants de diverses appartenances spirituelles afin d'offrir équitablement les services spirituels et religieux à ceux qui le désirent.

Des lieux de recueillement sont accessibles. Ces endroits sont ouverts à toute personne, quelles que soient ses croyances. Les lieux de recueillement sont situés aux endroits suivants :

- ✓ la chapelle au Foyer des Pionniers;
- ✓ une salle neutre (disponible sur demande) à l'étage des soins actifs (Salle Providence).

Des célébrations religieuses sont également organisées régulièrement. La communion est offerte sur demande le mardi et mercredi par un bénévole vers 10 h 30. Un bulletin paroissial est également disponible sur demande.

Les cérémonies avec brûlage d'herbes traditionnelles et médicinales (smudge) sont aussi autorisées; celles-ci doivent être organisées au préalable avec l'équipe de soins de santé. Les visites de représentants spirituels ou religieux sont bienvenues.

## Règlements des visites

Les règlements sur les visites permettent aux patients de recevoir leur famille et leurs amis. Les visiteurs offrent aux patients un soutien moral et psychologique; ils doivent veiller à respecter leur confort et leur bien-être en tout temps.

Pour connaître le numéro de chambre d'un patient, demandez l'information à l'accueil au premier étage ou à l'un des postes infirmiers aux autres étages. Par courtoisie pour nos patients, nous vous demandons de visiter vos proches après 11 h afin de respecter l'intimité de tous durant les soins du matin. Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte et doivent avoir un comportement respectueux envers le milieu hospitalier, c'est-à-dire, qu'ils ne doivent pas déranger les autres patients et le personnel. Toute personne qui ne se comporte pas de façon acceptable devra quitter les lieux. Tous les visiteurs doivent quitter la chambre lorsque des soins infirmiers sont administrés au patient. Il se peut également que l'on demande aux visiteurs de quitter la chambre lorsqu'un médecin vient rencontrer le patient.

**Lorsque des circonstances défavorables l'exigent, comme une pandémie, une écloison, un imprévu, etc., la direction peut choisir de fermer l'hôpital aux visiteurs ou de modifier les règles de visites.**

**Également, le personnel infirmier a la responsabilité de limiter ou d'interdire les visites dans les circonstances suivantes :**

- ✓ S'il juge que le nombre de visiteurs dans la chambre peut nuire au bien-être du patient ou des autres patients dans la chambre.
- ✓ Si le patient ou les autres patients dans la chambre le demandent.
- ✓ S'il juge que le patient ne devrait pas avoir de visiteurs en raison de son état ou de celui des autres patients dans la chambre.
- ✓ Il se peut en tout temps que l'on demande aux visiteurs de quitter la chambre si des soins médicaux/infirmiers doivent être administrés à un patient dans la chambre.

Il est important que la visite soit agréable tant pour le patient que pour les visiteurs.

## Salons pour les patients

Un salon pour les patients est disponible sur chaque étage. Nous vous encourageons à l'utiliser pour recevoir vos visiteurs. Si vous quittez votre chambre, nous vous demandons de porter une robe de chambre et des pantoufles avec semelles antidérapantes.

## Médicaments et traitements

Apportez tous vos médicaments avec vous lorsque vous vous rendez à l'hôpital. Si vous ne pouvez pas apporter vos médicaments, faites une liste de tout ce que vous prenez et apportez-la avec vous. Conservez toujours vos médicaments dans leur contenant d'origine.

À noter que vous ne pouvez prendre que les médicaments qui vous sont prescrits à l'hôpital. Si vous avez apporté d'autres médicaments avec vous, veuillez les donner à un membre du personnel infirmier. Ceux-ci vous seront remis lorsque vous quitterez l'hôpital.

## Stationnement

Le stationnement situé à l'ouest de l'hôpital peut être utilisé gratuitement par les patients hospitalisés qui ne peuvent pas se faire reconduire.

## Auxiliaire de l'hôpital

L'Auxiliaire est un organisme à but non lucratif dont la mission est d'amasser des fonds pour soutenir des programmes et des projets qui aident l'Hôpital Notre-Dame afin d'améliorer ses soins aux patients. La Boutique du cadeau de l'Auxiliaire, gérée par des bénévoles, est la principale source de financement de l'organisme.

## Tabac, drogues et alcool

Il est strictement interdit de consommer des drogues récréationnelles ou de l'alcool à l'hôpital. Pour les fumeurs et les consommateurs de produits de tabac divers, la politique de l'hôpital interdit le fumage et la consommation de tous produits de tabac sur la propriété de l'hôpital.

## Cafétéria

La cafétéria de l'hôpital peut accueillir quelques visiteurs à l'heure du diner. Les visiteurs doivent cependant payer leur propre repas. Pour vous rendre à la cafétéria située au sous-sol de l'hôpital, veuillez demander les directives à suivre auprès du personnel de l'hôpital. Des machines distributrices sont aussi disponibles pour les patients et les visiteurs.



## Congé de l'hôpital

C'est votre médecin ou l'infirmier praticien qui autorisera votre congé de l'hôpital. Une fois que vous aurez quitté les lieux, le lit et la chambre seront ensuite lavés avant l'arrivée du prochain patient. N'oubliez pas de vous assurer que vous n'avez rien laissé dans la chambre avant de la quitter. Un membre du personnel vous accompagnera au premier plancher lors de votre congé.

## Liste des services professionnels

Les services professionnels suivants sont disponibles à l'hôpital :

- ✓ Nutrition clinique
- ✓ Pharmacie
- ✓ Physiothérapie
- ✓ Thérapie respiratoire

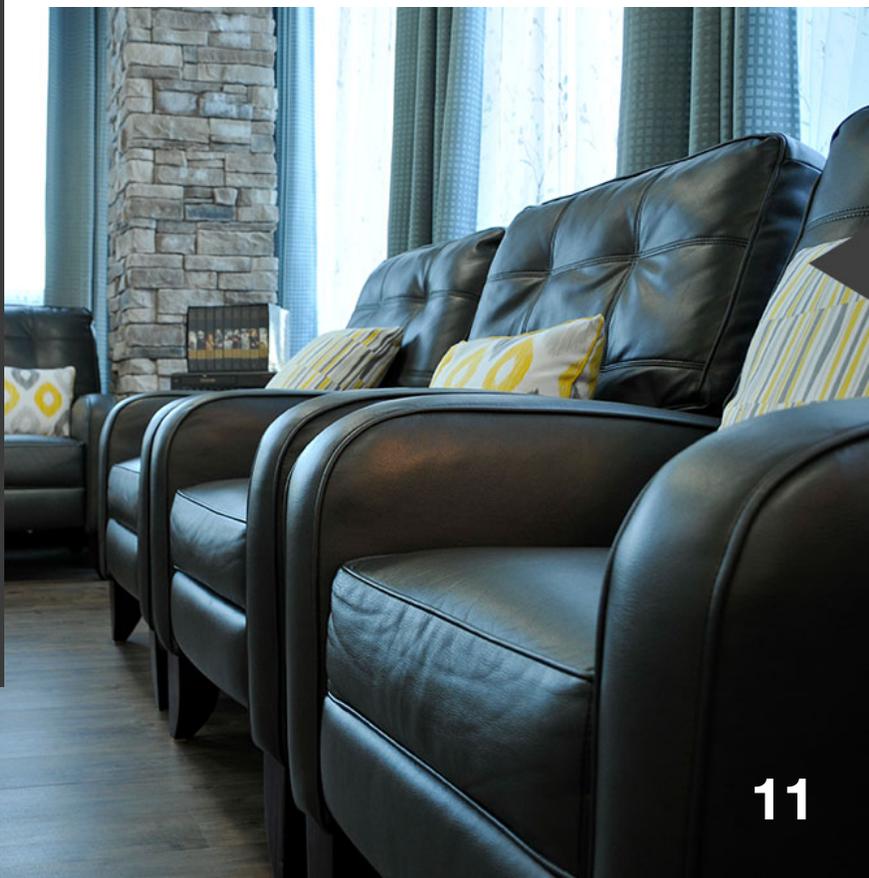
Si vous avez besoin de ces services, veuillez informer un membre du personnel infirmier.

## Chambre de soins palliatifs

La chambre de soins palliatifs est aménagée pour le confort des patients et de leurs familles et amis. La chambre comprend une salle de bain privée, des décorations, des meubles, un endroit calme pour les patients, la famille et les amis et un hébergement de nuit avec un lit pliant et des chaises inclinables.

Des bénévoles formés font partie de l'équipe palliative et contribuent à enrichir la qualité de vie du patient.

Les enfants ont le droit de visiter les patients dans la chambre de soins palliatifs. Les animaux ont aussi le droit de visiter avec une autorisation du personnel de prévention des infections.



## Droits des patients

L'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) s'engage à offrir des soins de qualité à ses patients. Il a défini, à cet effet, leurs droits et responsabilités. Tous les patients ont le droit :

- ✓ d'être traités avec respect; chaque patient étant une personne à part entière dont l'individualité est privilégiée;
- ✓ de s'attendre à ce que leurs renseignements personnels et ceux concernant leur état de santé soient conservés sous le sceau de la confidentialité;
- ✓ de recevoir l'information pertinente et d'être renseignés de façon compréhensible au sujet de leur état, de leur diagnostic, de leur traitement et de l'évaluation possible de leur condition;
- ✓ de prendre des décisions relatives à leur plan de soins, que ce soit avant ou à tout moment pendant la série de traitements;
- ✓ d'exiger que leur environnement soit propre, confortable et sécuritaire;
- ✓ de connaître toutes les dépenses entraînées par leur hospitalisation;
- ✓ de s'attendre à ce que les membres de leur équipe de soins de santé communiquent entre eux pour assurer la coordination des soins;
- ✓ d'exprimer leurs inquiétudes et d'obtenir des réponses à leurs questions;
- ✓ de connaître le nom de leur équipe médicale et du médecin responsable de leur traitement;
- ✓ de refuser un traitement dans la mesure permise par la loi et d'être informés des risques et avantages résultant de cette décision.



## Responsabilités des patients

Les droits des patients comportent certaines responsabilités. Nous demandons que vous et votre famille respectiez les demandes suivantes :

- ✓ donner aux équipes de soins de santé des renseignements précis et complets au sujet de la santé du patient afin de les aider à en prendre soin;
- ✓ collaborer, au meilleur de leur connaissance, au plan de soins dont il a été convenu;
- ✓ faciliter la prestation des soins en nommant un porte-parole avec lequel l'équipe des soins de santé peut communiquer en cas d'incapacité du patient;
- ✓ informer l'équipe de soins de santé si la condition du patient change ou si des préoccupations surviennent pendant le traitement;
- ✓ accepter la responsabilité des conséquences résultant d'un refus de traitement ou de suivre un conseil médical;
- ✓ être polis et respectueux envers les autres patients, les visiteurs et tous les membres des équipes de santé de l'hôpital;
- ✓ admettre que les besoins des autres patients peuvent parfois être plus urgents que les vôtres;
- ✓ reconnaître que les fournisseurs de soins de santé n'offrent aucun traitement qu'ils considèrent inapproprié du point de vue médical ou moral;
- ✓ respecter les biens de l'hôpital et se conformer à ses règlements et à ses lignes directrices;
- ✓ prendre les arrangements nécessaires lors du congé du patient, suivant la décision du médecin, ou accepter, selon le cas, d'autres niveaux de soins;
- ✓ être responsables de toutes dépenses entraînées par l'hospitalisation et qui ne sont pas couvertes par le RAMO ou votre assurance privée.

Source : Association des hôpitaux de l'Ontario

## Représentation des patients

Des ombudsmen sont au service de l'hôpital et représentent les patients auprès de la direction. La principale tâche de ces bénévoles est de visiter les patients de l'hôpital périodiquement et de rédiger un rapport objectif faisant état du niveau de satisfaction des patients.

**Pour communiquer avec l'un de ces représentants, veuillez laisser un message à l'administration au 705-372-2955.**



HÔPITAL  
**NOTRE-DAME**  
HOSPITAL (HEARST)

### **Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst)**

1405 rue Edward  
Hearst ON P0L 1N0  
705-362-4291  
[info@ndh.on.ca](mailto:info@ndh.on.ca)