



Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest

Guide du patient et de la famille

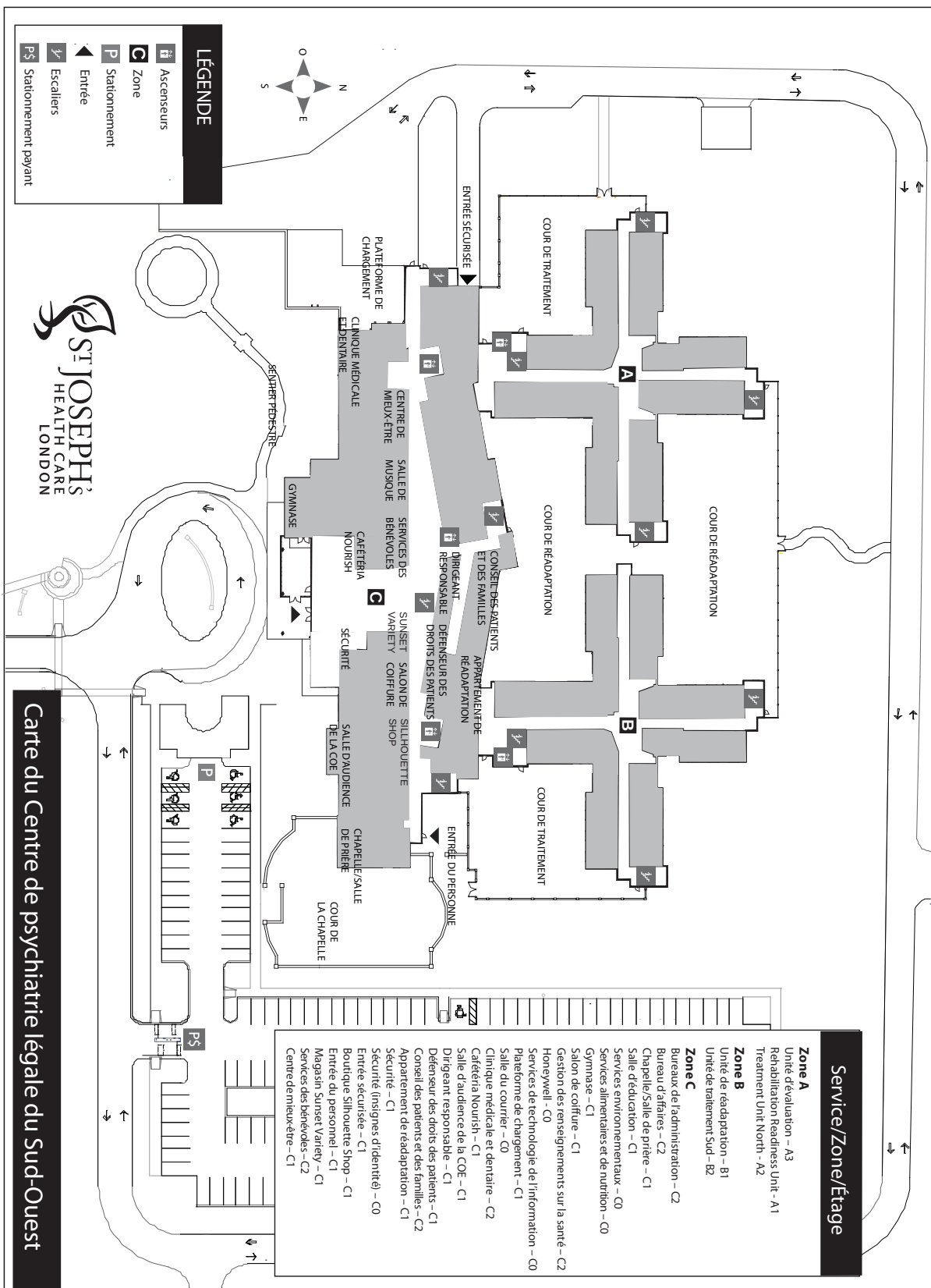


Table des matières

Carte du Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest	4
Message de la présidente-directrice générale	5
Vision, mission et valeurs de St. Joseph's Health Care London	6
Bienvenue au Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest de St. Joseph's Health Care London	7
Renseignements sur la psychiatrie légale	
Qu'est-ce que la psychiatrie légale?	8
Comment fonctionne le système de services psychiatriques médico-légaux?	8
Que se passe-t-il quand les patients quittent l'hôpital?	8
Ce à quoi vous pouvez vous attendre	8
Au sujet de votre séjour	
Philosophie de prestation des soins	9
Les soins axés sur le rétablissement	9
Vos droits et responsabilités	9
Charte des droits du patient	10
Déclaration des valeurs des patients et des pensionnaires	11
Normes en matière de relations	11
Façon dont le personnel traite les patients, leur famille et les visiteurs	12
Façon dont les patients, leur famille et les visiteurs traitent le personnel	12
Chambres	12
Vêtements et lessive	13
Choix des repas	13
Cadeaux	13
Rangement	13
Objets de valeur et argent	13
Alcool	13
Téléphones cellulaires/appareils électroniques	14
Substances illégales	14
Insignes d'identité du personnel	14
Tenue vestimentaire	14
Autorisation de sortie et de congé	14
Lieu sans fumée	14
Les visites	
Heures de visite	16
Aires de visite désignées	16
Politique générale sur les visites	16
Vidéosurveillance et détection des métaux	16
Accès accordé aux patients	17
Carte d'accès des visiteurs	17
Droit de fouiller	17
Articles interdits	17
La sécurité	
Sécurité des patients	18
Urgences	18
Fouiller un patient ou ses effets personnels	19
Service de sécurité	19

Prévention des infections.....	20
Prévention des chutes	20
Votre équipe de soins	
Dietétiste	21
Infirmière	21
Ergothérapeute	21
Pharmacien	21
Physiothérapeute	21
Psychiatre	22
Psychologue.....	22
Travailleur social	22
Conseiller spirituel.....	22
Ludothérapeute.....	22
Activités et services	
Cafétéria	23
Magasin Sunset Variety.....	23
Soutien spirituel	23
Chapelle et salle de prière multiconfessionnelle.....	23
Cour de la chapelle	23
Salon de coiffure	23
Salle de musique	24
Centre de mieux-être.....	24
Halte-accueil pour les patients.....	24
Centre de réadaptation	24
Activités récréatives	24
Salle de relaxation	24
Gymnase	24
Bibliothèques	24
Services de soins dentaires	25
Bénévoles	25
Médecins généralistes et médecins spécialistes	25
Transport pour se rendre au Centre du Sud-Ouest (aller-retour).....	25
Interprètes	25
Courrier	26
Cartes électroniques	26
Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques (BIPEP)	26
Stationnement	26
Téléphones	26
Conseil des patients	27
Conseil consultatif des familles	28
Plaintes, préoccupations et compliments.....	28
La protection de votre vie privée, c'est important	29
Consultations en éthique clinique	30
À quoi s'attendre dans un immeuble ayant reçu la certification LEED® de catégorie Or.....	31
Services communautaires.....	31
La Fondation de St. Joseph's Health Care	32
Commanditaires.....	33

Carte du Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest



Message de la présidente-directrice générale

Bienvenue à St. Joseph's Health Care London et au Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest (Centre du Sud-Ouest)

Nous espérons que les soins que vous recevrez ici dépasseront vos attentes. Nous nous efforçons de créer un milieu positif qui est adapté aux différences culturelles et qui tient compte de la situation particulière des patients pour les aider à progresser dans leur cheminement vers le rétablissement. Au Centre du Sud-Ouest, nous suivons le modèle de soins axé sur la réadaptation psychosociale. Ce modèle favorise la guérison individuelle – il mise sur l'atteinte d'objectifs, la participation de la famille, le soutien et l'interaction communautaire. Il aide les gens à profiter pleinement de la vie malgré une maladie mentale.

De nombreuses années de travail ont été nécessaires à la mise sur pied du Centre du Sud-Ouest, un établissement dédié à la prestation de soins dignes et attentifs. Le Centre a atteint le niveau le plus élevé de la certification LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) et, par conséquent, nous comptons sur les patients, les visiteurs et le personnel pour nous aider à maintenir le statut Or de l'immeuble (pour en savoir plus long à ce sujet, consulter la page 22). De plus, si vous voulez vous orienter dans l'immeuble, vous pouvez faire une visite guidée virtuelle au www.sjhc.london.on.ca/mental-health-care/programs/forensic-program/programs-and-services.

L'esprit des soins de santé mentale dans les communautés d'Elgin et de St. Thomas règne depuis longtemps. En effet, la région a offert des soins de santé mentale pour la première fois en 1939; depuis, elle a toujours accordé un soutien actif aux patients et au personnel. Il y a maintenant 35 ans qu'on fournit des soins psychiatriques médico-légaux dans le comté d'Elgin. St. Joseph's assure ces services depuis 2001.

Dans tout ce que nous faisons, nous espérons concrétiser notre vision de vous inspirer une confiance absolue dans les soins que nous prodiguons et à améliorer de façon durable votre capacité de vivre pleinement.

Nous tâchons d'offrir les meilleurs soins possible à nos patients. Si vous ou vos proches avez des questions à poser ou des commentaires à fournir quant à la façon d'améliorer les soins qui vous sont prodigués, nous vous invitons à en parler à votre équipe de soins.

Nous souhaitons que vous et votre famille vous sentiez à l'aise et les bienvenus dans nos établissements et nous espérons que ce guide vous sera utile.

Je vous souhaite beaucoup de succès dans votre cheminement vers le rétablissement.

D^{re} Gillian Kernaghan

Présidente-directrice générale
St. Joseph's Health Care London

Vous pouvez également transmettre vos commentaires concernant les soins à askgillian@sjhc.london.on.ca



St. Joseph's Health Care London

Vision, mission et valeurs

Vision

De la plus courte visite au plus long séjour, nous inspirons une confiance absolue dans les soins que nous prodiguons et améliorons de façon durable la capacité de vivre pleinement la vie.

Mission

Nous aidons toutes les personnes qui se tournent vers nous pour obtenir des soins à maintenir et à améliorer leur santé.

Nous travaillons avec elles pour minimiser les répercussions d'une blessure, d'une maladie ou d'une invalidité.

Nous nous acquittons de cette tâche en visant l'excellence dans les soins, la recherche et la formation, et ce, dans un large éventail de milieux, qu'il s'agisse d'hôpitaux, de cliniques, d'établissements de soins de longue durée ou d'organismes communautaires.

Fidèles à l'esprit des fondateurs, nous prodiguons les soins à l'exemple de Jésus-Christ et conformément à nos valeurs. Nous nous concentrons sur la personne tout entière – corps, âme et esprit. Nous sommes une communauté qui favorise l'affirmation de la vie et une spiritualité vivante à tous les stades de la vie, de la santé, de la souffrance et de la mort. Nous assurons constamment une réflexion éthique.

Nous défendons les intérêts des personnes vulnérables et sans voix. Nous recherchons et bâtissons activement des partenariats afin de favoriser la création d'un meilleur système de soins de santé

Valeurs de St. Joseph's Health Care London

Respect

Honorer les gens que nous servons

Apprécier le travail des autres

Accepter l'apport de chacun

Célébrer la diversité

Être francs, honnêtes et ouverts

Écouter

Excellence

Faire de notre mieux tous les jours

Mettre nos dons, compétences et talents à l'œuvre en vue de faire preuve de créativité et de débrouillardise

Édifier sur notre fier passé

Travailler en équipe pour explorer et découvrir l'inconnu

Apprendre

Compassion

Être avec les autres

Comprendre leurs besoins, leurs réalités et leurs espoirs

Donner du fond du coeur

Nourrir l'esprit

Faire une différence

Se soucier des autres

Bienvenue et au Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest de St. Joseph's Health Care London

Le Guide du patient et de la famille vise à fournir les renseignements dont vous ou un membre de votre famille pourriez avoir besoin. Si vous avez des questions ou des préoccupations auxquelles nous n'avons pas répondu, n'hésitez pas à vous informer auprès de n'importe quel membre du personnel. Nous avons adopté un modèle de soins axé sur la réadaptation psychosociale et le rétablissement. Nous aidons nos patients à acquérir les compétences et les soutiens dont ils ont besoin pour vivre, socialiser et travailler dans leur milieu de choix. Nous croyons que toutes les personnes, peu importe les défis auxquels elles sont confrontées, peuvent apprendre, s'épanouir et se rétablir.

« La santé mentale est un état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté. »

Commission de la santé mentale du Canada.



Renseignements sur la psychiatrie légale

Qu'est-ce que la psychiatrie légale?

La psychiatrie légale est vouée à la prestation de soins aux personnes ayant une maladie mentale qui ont aussi eu des démêlés avec la justice. Le personnel et les médecins en poste dans divers programmes de psychiatrie légale aident les patients à progresser dans leur cheminement vers le rétablissement ainsi qu'à réaliser leurs espoirs et à atteindre leurs objectifs. Grâce au travail intensif mené avec notre équipe, les patients peuvent acquérir les compétences et trouver le soutien dont ils ont besoin pour réintégrer leur communauté avec succès.

Comment fonctionne le système de services psychiatriques médico-légaux?

Les patients sont des personnes qui ont été déclarées inaptes à subir leur procès ou non responsables criminellement pour cause de trouble de santé mentale ou qui nous sont adressées par le système de justice pénale aux fins d'évaluation. Les lits de psychiatrie légale relèvent de la compétence de la Commission ontarienne d'examen (COE).

Que se passe-t-il quand les patients quittent l'hôpital?

Les personnes qui réintègrent la communauté continuent d'être suivies en consultation externe par l'équipe d'intervention médico-légale tant que la COE a compétence sur elles. La réadaptation se poursuit dans la communauté et comprend des services de soutien comme la formation professionnelle.

Notre équipe travaille en étroite collaboration avec d'autres organismes communautaires de la région pour assurer un soutien constant aux patients.

Ce à quoi vous pouvez vous attendre

Nous vous prêterons assistance en vous fournissant les moyens qui vous aideront à vous rétablir. Nous sommes déterminés à établir avec vous un partenariat axé sur le respect mutuel et l'honnêteté tout au long de votre rétablissement.

On élaborera avec vous des plans de traitement, de réadaptation et de soutien afin que vous puissiez atteindre les objectifs visés. Votre infirmière passera en revue avec vous notre processus d'admission, ce à quoi vous pouvez vous attendre pendant votre séjour et le déroulement d'une journée habituelle au Centre du Sud-Ouest. Elle discutera également de l'heure des repas, des attentes, du code de conduite et des activités ainsi que de toute autre préoccupation que vous pourriez avoir. Veuillez n'apporter qu'un minimum d'articles personnels, car l'espace de rangement est limité.

Au sujet de votre séjour

Philosophie de prestation des soins

La famille de St. Joseph's Health Care embrasse des valeurs de respect, d'excellence et de compassion. Au Centre du Sud-Ouest, ce sont ces valeurs qui orientent nos efforts, guident nos gestes et soutiennent notre mission. Tout ce que nous faisons vise à vous aider à améliorer votre état de santé et votre qualité de vie.

Nous croyons que la qualité de vie a trait à la capacité de jouir d'un bien-être physique, de participer à des activités enrichissantes sur le plan personnel, d'entretenir des rapports avec les amis et la famille et d'envisager l'avenir.

Il importe pour nous de comprendre vos valeurs et vos volontés afin de pouvoir vous aider le mieux possible à faire des choix concernant les soins que vous recevez.

Les soins axés sur le rétablissement

Nos programmes visent à offrir un milieu positif, respectueux et culturellement adapté, qui tient compte des besoins propres à chacun. Nos fournisseurs de soins aident les patients tout au long de leur cheminement vers le rétablissement au-delà des limites qu'impose la maladie.

Le modèle de soins axés sur le rétablissement repose sur un programme de traitement qui vise à aider chaque patient à vivre une vie satisfaisante et riche de sens. Le personnel de St. Joseph's travaille en étroite collaboration avec les patients et leur famille pour cerner les objectifs à atteindre ainsi que leurs priorités dans leur cheminement vers le rétablissement.

Le rétablissement, dans les soins de santé mentale, ne se définit pas par l'absence de maladie (une personne pouvant vivre toute sa vie avec la maladie mentale). Il s'agit plutôt de la prise en charge de la maladie et de ses symptômes. La prise en charge, c'est pouvoir composer avec la maladie mentale et continuer à s'épanouir dans sa communauté.

Vos droits et responsabilités

Les programmes du Centre du Sud-Ouest sont régis par la *Loi sur la santé mentale de l'Ontario* et la *Loi sur les hôpitaux publics de l'Ontario*, auxquelles se conforme St. Joseph's Health Care London..



Charte des droits du patient

Une Charte des droits du patient a été élaborée afin d'aider à promouvoir la dignité et l'estime de tous les patients du Centre du Sud-Ouest.

Les patients, leur famille et le personnel qui ont collaboré à l'élaboration de la Charte des droits du patient souhaitent que ce soit un document évolutif, c'est-à-dire un document qui évoluera tout en continuant à instaurer une culture organisationnelle axée sur le respect mutuel et la confiance.

Vous pouvez obtenir sur demande une copie intégrale de la Charte des droits du patient. Veuillez communiquer avec le personnel de votre unité ou votre représentant du Conseil des patients.

Les dix droits du patient :

- Tout patient a le droit d'être traité avec respect.
- Tout patient a le droit d'être à l'abri de tout danger.
- Tout patient a le droit à la dignité et à l'autonomie.
- Tout patient a le droit de recevoir des services de qualité conforme aux normes établies.
- Tout patient a le droit à une communication efficace.
- Tout patient a le droit d'être pleinement informé.
- Tout patient a le droit de faire des choix éclairés et de donner son consentement éclairé au traitement.
- Tout patient a le droit au soutien.
- Tout patient a des droits en ce qui concerne la recherche et l'enseignement.
- Tout patient a le droit de porter plainte.



Déclaration des valeurs des patients et des pensionnaires

À St. Joseph's Health Care London, nous nous appliquons à trouver de nouvelles façons d'améliorer les soins prodigués à nos patients. Lorsque vous franchissez nos portes, nous voulons que vous sachiez que nous vous considérons comme une personne à part entière et nous espérons que les soins que vous recevrez surpasseront vos attentes.

En vertu de la Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous (projet de loi 46), tout établissement hospitalier doit se doter d'une déclaration des valeurs des patients qui l'aidera à mettre les patients au premier rang en précisant ce à quoi ils peuvent s'attendre de leur organisme de soins de santé.

Vous trouverez ci-dessous notre Déclaration des valeurs des patients et des pensionnaires qui a été élaborée soigneusement à partir des idées transmises par les personnes que nous desservons. Les renseignements recueillis ont permis à St. Joseph's de cerner les valeurs qui importent le plus à nos patients et pensionnaires.

Respect

- de ma vie privée;
- du fait que je suis membre de mon équipe de soins et que je peux décider du soutien familial dont j'ai besoin;
- du temps dont je dispose – temps d'attente pour des rendez-vous; temps d'attente après avoir utilisé la sonnette d'appel; temps passé auprès du médecin et de l'équipe sans avoir à me presser; communication de résultats en temps opportun.

Personnel attentionné et compatissant

- qui fait preuve d'une attention sincère, me considère comme une personne à part entière, et non pas comme un diagnostic, un cas ou un numéro;
- qui travaille en équipes bien coordonnées;
- qui a à cœur mon meilleur intérêt dans tout ce qu'il fait.

Qualité et sécurité des soins

- fournis par un personnel hautement qualifié qui a accès à la meilleure technologie possible,
- qui peut faire preuve de souplesse et réagir rapidement au besoin
- et me fournir les renseignements dont j'ai besoin avant, pendant et après ma visite ou mon séjour;
- grâce à la continuité des soins fournis par les équipes soignantes de St. Joseph's et l'ensemble du système de soins de santé.

Normes en matière de relations

La politique relative aux normes en matière de relations fournit des principes directeurs pour la création d'un milieu qui reflète, dans toutes les relations, les valeurs de St. Joseph's, soit le respect, l'excellence et la compassion. Toute personne qui reçoit des soins, fournit des soins ou les soutient mérite d'être traitée avec honnêteté, courtoisie, respect et dignité.

Cette politique comprend entre autres les problèmes d'intimidation, de manque de respect et de comportement abusif.

Façon dont le personnel traite les patients, leur famille et les visiteurs

Les patients, leur famille et les visiteurs ont le droit :

- d'être traités avec respect;
- de se trouver dans un milieu sécuritaire;
- de recevoir des services de qualité qui sont conformes à la présente politique;
- de maintenir leur dignité et leur autonomie;
- de porter plainte en vertu de la présente politique sans crainte de représailles.

Les patients ont le droit de soulever des problèmes ou préoccupations concernant leurs soins ou une situation vécue pendant leur séjour à l'établissement. Une fois qu'un problème ou une plainte a été porté à l'attention d'un responsable, celui-ci doit en faire le suivi, réunir tous les intéressés afin de recueillir des renseignements et comprendre les faits en question, puis prendre les mesures nécessaires.

Si vous avez des préoccupations quant à la façon dont vous êtes traité par un membre du personnel, veuillez les porter à l'attention de responsable de votre unité de soins.

Façon dont les patients, leur famille et les visiteurs traitent le personnel

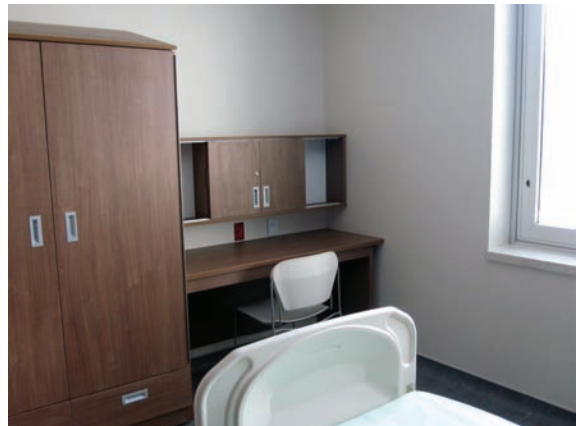
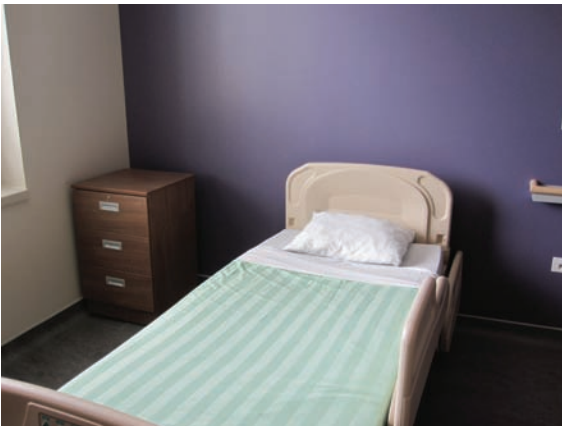
Les patients, leur famille et les visiteurs ont les responsabilités suivantes :

- traiter les autres avec respect;
- participer activement à leurs soins;
- protéger leurs biens personnels et assumer leurs obligations financières.

Si un membre du personnel a l'impression d'avoir été traité de façon irrespectueuse par un patient, un membre de sa famille ou un visiteur, il doit en informer le responsable de son unité. Celui-ci enquêtera sur la situation, décidera des mesures à prendre et rencontrera les intéressés en vue de résoudre le problème.

Chambres

Le Centre ne compte que des chambres individuelles. Les chambres sont dotées d'un lit, d'une penderie, d'un pupitre et d'une salle de bain avec douche. La plupart du temps, il vous est permis d'apporter quelques articles pour rendre votre chambre plus agréable (p. ex. votre oreiller préféré). Pour des raisons de sécurité, demandez au personnel de l'unité de vérifier ces articles avant de les apporter dans votre chambre.



Vêtements et lessive

Les patients peuvent porter leurs propres vêtements. Chaque unité est dotée d'installations de buanderie. Le personnel donnera un coup de main aux patients qui ne peuvent pas faire la lessive eux-mêmes.

Choix des repas

Au Centre du Sud-Ouest, deux possibilités s'offrent aux patients en matière de choix de repas :

1) Choix d'un menu personnel

Les patients qui veulent choisir leurs propres repas recevront un menu cinq jours par semaine (du dimanche au jeudi) et pourront cocher les plats qu'ils préfèrent pour chaque repas. S'ils ne choisissent pas de plat principal, on en choisira un automatiquement. Tous les autres plats seront envoyés conformément aux choix indiqués. Le personnel de soins infirmiers ou une personne déléguée, comme un membre de la famille, peut donner un coup de main aux patients qui pourraient avoir besoin d'aide pour indiquer leurs choix.

2) Menu automatique

Les patients qui préfèrent ne pas utiliser les menus recevront des repas composés du premier article figurant au menu, dans chacune des catégories, selon leur régime alimentaire et leurs préférences. Dans un cas comme dans l'autre, les infirmières peuvent signaler les préférences alimentaires d'un patient ou toute restriction alimentaire, lesquelles seront consignées.

Cadeaux

Les membres de la famille peuvent vous apporter des cadeaux. Le cas échéant, assurez-vous d'en informer le personnel pour qu'il puisse s'assurer que les cadeaux ne posent aucun risque à vous ni aux autres patients de l'unité. (Par exemple, les objets de verre sont généralement interdits et le câblage des appareils électriques doit être vérifié.) N'oubliez pas qu'il se peut que des articles disparaissent. Par conséquent, il est recommandé d'envoyer à la maison les cadeaux de grande valeur monétaire ou sentimentale.

Rangement

Nous avons très peu d'espace de rangement dans nos établissements. Si certains de vos biens doivent être déplacés ou entreposés lorsque vous venez à l'hôpital, il vous incombe de veiller à ce que vous ou un membre de votre famille preniez les arrangements nécessaires à l'avance.

Objets de valeur et argent

Il est conseillé de laisser chez vous les objets de valeur dont vous ne pouvez prendre soin. Pour des raisons de sécurité, il est recommandé de déposer toute somme d'argent importante au Bureau d'administration. Celui-ci est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h. Veuillez communiquer avec l'équipe de soins si vous avez d'autres questions à ce sujet.

Alcool

L'alcool peut gravement nuire au traitement et à la réadaptation des patients. Les boissons alcoolisées sont interdites au Centre du Sud-Ouest.

Téléphones cellulaires/appareils électroniques

Consultez votre équipe de soins pour connaître les directives qui s'appliquent à votre appareil. Il est interdit aux visiteurs d'utiliser des téléphones cellulaires dans les unités.

Substances illégales

Il peut être dangereux d'utiliser des drogues illicites ou des médicaments non prescrits par votre médecin. Par conséquent, il est défendu aux patients d'utiliser des drogues illicites ou des médicaments non prescrits au Centre du Sud-Ouest. La possession de substances illégales pourrait entraîner des poursuites juridiques.

Insignes d'identité du personnel

Tout membre du personnel doit porter un insigne d'identité avec photo, précisant le titre de son poste et son unité ou service. Consultez votre équipe de soins si vous n'êtes pas sûr qu'une personne donnée est autorisée à se trouver sur les lieux.

Tenue vestimentaire

Dans le cadre du processus de rétablissement, il est important d'être actif tous les jours. Nous encourageons tous les patients à sortir du lit et à s'habiller avant 10 h et nous leur demandons de ne pas porter de vêtements de nuit dans les aires publiques.

Les autorisations de sortie de l'unité ou de l'établissement sont accordées au cas par cas et dépendent de la décision de la COE et de l'évaluation réalisée par l'équipe clinique.

Autorisation de sortie et de congé

Les autorisations de sortie de l'unité ou de l'établissement sont accordées au cas par cas et dépendent de la décision de la COE et de l'évaluation réalisée par l'équipe clinique. Discutez des options possibles avec votre équipe de soins.

Lieu sans fumée

En tant qu'organisme de soins de santé, St. Joseph's Health Care London s'est engagé à fournir aux patients ainsi qu'au personnel et aux visiteurs un milieu sûr et sans fumée. Il a formulé une politique antitabac qui s'applique à cet établissement et à son terrain. Il existe de nombreuses raisons cliniques de ne pas fumer, notamment le fait que le tabagisme peut nuire à l'action de certains médicaments. Le personnel de St. Joseph's met l'accent sur la santé et le bien-être du patient et appuie votre droit de faire des choix; cependant, le temps que vous recevez des soins au Centre du Sud-Ouest, sachez qu'il s'agit d'un lieu sans fumée (immeuble, terrain et parc de stationnement). Votre équipe de soins de santé discutera avec vous et évaluera vos besoins à ce chapitre. Elle pourra aussi vous parler d'aides de sevrage tabagique dont vous pourriez avoir besoin. Nous encourageons les patients hospitalisés qui fument à remettre leurs produits du tabac à un ami ou à un membre de la famille. De même, les patients qui ont une autorisation de congé dans la communauté auront accès à un lieu d'entreposage. Nous demanderons aux patients en consultation externe et aux patients qui participent à des programmes de jour de ne pas apporter de produits du tabac à leur rendez-vous ni à leur traitement. Ils pourront laisser ces produits dans un véhicule sur le terrain de l'hôpital, mais ils ne pourront pas les y utiliser.

Visiteurs

Nous nous attendons à ce que les visiteurs respectent les politiques et les interdictions concernant l'usage du tabac, notamment l'interdiction de fumer sur le terrain du Centre du Sud-Ouest. Il leur est également interdit de fournir tout produit du tabac aux patients de St. Joseph's. Si un visiteur ne se conforme pas à ces politiques et interdictions, un agent des services de sécurité l'escortera hors des lieux.

Tabac

La politique antitabac s'applique au tabac sous toutes ses formes, transformé ou non transformé, qu'on peut fumer, inhaler ou chiquer, y compris, entre autres, le tabac à priser, le tabac à chiquer, les snus, les cigarettes, les cigarettes de contrebande, les cigares ou cigarillos, le tabac à pipe, les hookas, les cigarettes à base d'herbe ou tout produit qui peut se fumer légalement ou non (p. ex. la marijuana). Les cigarettes électroniques sont également interdites sur les lieux de l'hôpital.

Conformité (patients hospitalisés ou en consultation externe)

Nous rappellerons respectueusement la politique antitabac de St. Joseph's aux patients qui ne s'y conforment pas et nous leur demanderons d'éteindre immédiatement le produit du tabac. Un membre de l'équipe clinique du patient passera la politique antitabac en revue avec le patient et lui offrira le counseling, les thérapies et le soutien nécessaires suivant chaque avertissement :

Premier avertissement : Le patient se fera retirer ses autorisations de sortie non accompagnée sur le terrain pendant au moins 24 heures et se fera avertir que les contraventions subséquentes entraîneront une suspension plus longue des autorisations.

Deuxième avertissement : Le patient se fera retirer ses autorisations de sortie non accompagnée sur le terrain pendant au moins trois jours et se fera avertir qu'advenant une autre contravention, l'hôpital devra envisager des conséquences plus graves.

Troisième avertissement : Le patient se fera retirer ses autorisations de sortie non accompagnée sur le terrain pendant au moins sept jours et jusqu'à ce que l'équipe ait la certitude qu'il respectera la politique. L'équipe clinique déterminera le genre d'accès au terrain dont jouira le patient une fois la période établie terminée et lui accordera peu à peu des autorisations dans la mesure où le patient respecte la politique.

Les discussions et les incidents liés aux problèmes d'usage du tabac seront documentés dans le dossier clinique du patient.

Les visites

Heures de visite

Nous encourageons les membres de la famille à rendre visite aux patients, qui les attendent avec hâte. Habituellement, les heures de visite sont de 12 h à 21 h. Nous tenons également compte de la nécessité pour bon nombre de familles de parcourir de longues distances pour venir visiter un proche. Les visiteurs auraient intérêt à appeler l'unité au préalable (24 heures à l'avance), étant donné que leur proche pourrait ne pas être dans l'unité, être sorti dans la communauté ou ne pas se sentir assez bien pour recevoir des visiteurs. Une telle planification permettra aussi au personnel de s'assurer que votre visite tombe bien et de vous réserver un endroit privé si possible. Si les visiteurs ne peuvent pas se présenter comme prévu, ils devraient téléphoner à l'unité pour que nous puissions en informer les patients.

Aires de visite désignées

Que vous préféreriez un endroit intime ou le bourdonnement du centre-ville, l'hôpital compte de nombreux endroits propices aux visites. Pour en prendre connaissance, consultez la carte.

Politique générale sur les visites

Pour la santé de nos patients, de notre personnel et de nos bénévoles, nous vous demandons de **NE PAS RENDRE VISITE** à un patient si vous ne vous sentez pas bien (c'est-à-dire si au cours des 48 dernières heures vous avez eu les symptômes suivants : fièvre, toux, écoulement nasal, mal de gorge, éruption cutanée, vomissements ou diarrhée).

Vidéosurveillance et détection des métaux

Pour assurer votre sécurité et votre protection, nous utilisons la vidéosurveillance au Centre du Sud-Ouest. Dans de rares cas, un incident grave pourrait être enregistré à des fins juridiques.



Tous les visiteurs et les patients qui entrent dans le centre passeront par un détecteur de métal. On demandera aux visiteurs de mettre leurs effets personnels sous clé dans un casier, dans l'entrée principale.

Accès accordé aux patients

Les patients recevront un bracelet dans lequel sera programmé le niveau de privilège accordé (déterminé selon le plan de soins) et les patients pourront avoir accès aux endroits permis selon le niveau en question.

Carte d'accès des visiteurs

Les visiteurs recevront une carte d'accès qui leur permettra d'avoir accès aux endroits où la visite aura lieu.

Droit de fouiller

On pourrait demander aux visiteurs et aux patients de vider leurs poches à leur arrivée. Les membres du personnel des unités ont également le droit de fouiller les patients qui reviennent à l'unité s'ils craignent l'entrée possible de produits de contrebande. La sécurité de tous revêt la plus grande importance. Pendant une fouille, le respect de l'intimité du patient est primordial.

Articles interdits

Les articles dangereux sont interdits à l'intérieur de l'hôpital, notamment le verre, les bouteilles, les cannettes, tout produit de contrebande, y compris les cigarettes, les substances illégales, les briquets et les armes de tout genre.



La sécurité

Sécurité des patients

À St. Joseph's Health Care London, la sécurité des patients est toujours au premier plan des soins que nous prodiguons. En effet, la prestation de soins sûrs fait partie intégrante de notre plan stratégique. Par exemple, des initiatives précises axées sur la sécurité des patients sont en place à la grandeur de l'organisme et nous avons pour but de continuellement nous améliorer à cet égard.

Par ailleurs, une de nos priorités consiste à informer les patients et leur famille du rôle important qu'ils jouent pour garantir leur propre sécurité dans le cadre des soins qu'ils reçoivent. Si vous voulez en savoir plus long sur les initiatives axées sur la sécurité des patients en place dans nos établissements, n'hésitez pas à en parler avec votre équipe de soins.

Urgences

Le Centre du Sud-Ouest est doté d'un programme de gestion des urgences qui régit la façon dont l'établissement se prépare en vue des urgences internes et externes, intervient et se remet de telles situations.

Les attentes à l'égard des patients et des pensionnaires sont les suivantes :

- Qu'ils écoutent les directives que donne le personnel pendant la situation d'urgence;
- Qu'ils donnent suite, si possible, aux demandes du personnel pendant l'urgence.

Dans le cas d'une urgence au Centre du Sud-Ouest, les occupants seront avisés au moyen d'une annonce à l'interphone. Les premiers intervenants, y compris le personnel du Service de sécurité, sont avisés et se rendent à l'endroit touché. Au besoin, une aide supplémentaire de services d'urgence externes est fournie d'une manière organisée et systématique.



Si vous vous trouvez dans une situation d'urgence ou observez une telle situation :

Restez calme et cherchez le membre du personnel le plus proche pour obtenir du secours. Vous pouvez aussi utiliser n'importe lequel des téléphones de l'établissement et composer le 55555. Il s'agit d'une ligne directe à l'égard des urgences pour tous les hôpitaux de London.

Fouiller un patient ou ses effets personnels

Dans certains cas, il pourrait être nécessaire de fouiller un patient ou ses effets personnels afin d'assurer un milieu où le traitement peut se dérouler ou de récupérer un article qui met la sécurité du patient ou celle des autres à risque, comme des armes, des médicaments non approuvés ou des narcotiques, entre autres. La politique de St. Joseph's intitulée Searching of a Patient and/or Their Belongings (fouiller un patient ou ses effets personnels) est en vigueur à tous les emplacements et explique clairement quand, où et pourquoi une telle fouille peut être effectuée, et par qui.

Obtenir le consentement avant de faire une fouille

Dans tous les cas, on tentera d'obtenir le consentement du patient ou de son mandataire spécial.

Et si le patient refuse de se soumettre à une fouille?

Si le patient ne donne pas son consentement et qu'on a de bonnes raisons de croire que la fouille est nécessaire pour assurer la sécurité du patient et celle des autres, on pourrait lui refuser l'admission ou lui donner son congé. Si le patient ne peut pas être mis en congé et qu'il refuse de consentir à la fouille ou de remettre l'objet en question, on documentera la situation dans son dossier de santé. C'est alors qu'il faudra procéder à une fouille sans consentement.

Que se passe-t-il en cas d'urgence, si le patient est incapable de donner son consentement?

Une fouille d'urgence peut se faire sans le consentement du patient ou de son mandataire spécial dans une situation d'urgence (p. ex. le patient est inconscient et on soupçonne une surdose ou une réaction grave à une drogue).

Qui effectuera la fouille?

Seul un membre de l'équipe de soins de santé ou un agent de sécurité peut faire une fouille avec consentement ou d'urgence. Un autre membre de l'équipe doit être présent. Dans la mesure du possible, la fouille se fera par un membre du même sexe et on accordera une grande importance au respect de la diversité culturelle.

Si vous voulez en savoir plus long sur notre politique concernant les fouilles, parlez-en à un membre de votre équipe de soins de santé.

Service de sécurité

Le Service de sécurité est situé à l'entrée principale du Centre du Sud-Ouest. Des agents y travaillent 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Si vous ne voyez pas le personnel de sécurité, utilisez l'interphone. La responsabilité première du service de sécurité est d'assurer la sécurité personnelle de toute personne ayant accès aux installations ainsi que la sécurité générale des immeubles et terrains.

Voici quelques exemples des divers services offerts par le service de sécurité : codes d'intervention d'urgence, patrouilles à pied ou en véhicule, remise des insignes d'identité, surveillance des alarmes et intervention en cas d'alarme, contrôle de l'accès, accompagnateur, premiers soins en dehors des heures de bureau et contrôle des caméras de surveillance (certains endroits sont équipés de caméras pour la sécurité des patients, des visiteurs et du personnel).

Prévention des infections

Nous voulons favoriser la création d'un milieu sain pour nos patients, notre personnel et nos visiteurs. Une bonne hygiène des mains est la meilleure façon de prévenir la propagation des infections. Il y a souvent sur nos mains des bactéries pouvant causer des maladies. Par conséquent, nous demandons à tous de se nettoyer les mains en entrant dans l'établissement à un poste de désinfection des mains ou à un lavabo. Les personnes qui se trouvent dans le Centre du Sud-Ouest devraient se laver les mains souvent, notamment lorsqu'elles entrent dans la chambre d'un patient et qu'elles en sortent.

Si vous ne vous sentez pas bien, nous vous demandons de remettre votre visite à plus tard. Si vous devez vous présenter à un rendez-vous, mais que vous ne vous sentez pas bien, téléphonez à l'avance. On pourrait vous demander de remettre votre rendez-vous ou de porter un masque à votre arrivée.

Nous faisons la promotion de ces comportements sains, car ils permettent de réduire la propagation des infections. Nous vous encourageons à participer activement à la promotion d'un milieu de soins de santé sain. Si un fournisseur de soins ne s'est pas nettoyé les mains avant de vous fournir des soins, veuillez communiquer avec la responsable de l'unité ou la coordonnatrice.

Prévention des chutes

Les risques de chute varient chez les personnes qui reçoivent des soins médicaux. Selon vos risques de chute, votre équipe de soins ajoutera des interventions personnalisées à votre plan de soins. Nous encourageons les patients à demander de l'aide lorsqu'ils s'apprêtent à se lever ou à marcher.



Votre équipe de soins

Votre équipe de soins est composée des professionnels chevronnés et très compétents suivants qui répondront à vos besoins et vous aideront à atteindre vos objectifs.

Diététiste

Les diététistes professionnelles offrent du counseling individuel et de groupe sur tous les aspects de la nutrition, y compris le diabète, l'alimentation saine et la gestion du poids. Les diététistes connaissent très bien l'impact de la santé mentale sur la nutrition et elles travailleront avec les patients et les familles pour répondre aux questions sur la nutrition et planifier les soins alimentaires.

Infirmière

Les infirmières font partie intégrante de votre équipe de soins de santé. Pendant votre séjour, vous, votre famille et les membres de votre réseau de soutien collaborerez avec des infirmières autorisées, des infirmières auxiliaires autorisées, des infirmières spécialisées en soins cliniques et des infirmières praticiennes. Elles assurent un soutien spécialisé dans un milieu sûr, la gestion des médicaments ainsi que la prestation d'interventions et de traitements proactifs auprès des patients et de leur famille tout en défendant les besoins particuliers, les préférences et les droits des personnes confiées à leurs soins.

Les infirmières se joignent aux patients et à leur famille pour les aider dans leur cheminement vers le rétablissement et l'atteinte d'un fonctionnement optimal, et ce, selon les pratiques exemplaires.

Ergothérapeute

L'ergothérapie vise à aider les gens à accomplir les activités auxquelles ils accordent de l'importance, notamment s'occuper d'eux-mêmes et de leur maison, travailler et participer à la vie de leur communauté. Les ergothérapeutes aident les gens à accomplir des activités qui leur permettront de conserver leur santé, de se sentir bien dans leur peau et de gérer leur vie quotidienne.

Pharmacien

Les pharmaciens sont des spécialistes des médicaments. Ils ont reçu une formation approfondie sur l'utilisation appropriée des médicaments, y compris les suppléments à base de plantes médicinales ainsi que les médicaments sur ordonnance et en vente libre. Avec l'équipe de soins du patient, les pharmaciens passent régulièrement en revue les ordonnances et fournissent des renseignements sur les médicaments afin de garantir à chaque patient une médication efficace et sans danger.

Physiothérapeute

Le rôle du physiothérapeute consiste à maximiser l'autonomie de la fonction physique du patient. Le physiothérapeute enseigne aussi aux patients et au personnel la bonne façon d'utiliser les accessoires de mobilité et la façon sécuritaire de faire les exercices prescrits. Les programmes d'exercices se font individuellement ou en groupe. Les patients se



soumettent à une évaluation, après quoi un plan de traitement est mis en œuvre et réévalué régulièrement.

Psychiatre

Le psychiatre est un médecin qui se spécialise dans l'évaluation, le diagnostic et le traitement des troubles de santé mentale. Le psychiatre traite les patients au moyen d'une variété de psychothérapies, y compris la réadaptation psychiatrique, et de l'administration de médicaments.

Psychologue

Les psychologues sont des experts en comportement humain. Les psychologues qui œuvrent dans le domaine de la santé mentale offrent des services d'évaluation, de traitement et de réadaptation. Ils offrent également des services de consultation aux autres membres de l'équipe et contribuent à la recherche appliquée et à l'enseignement en santé mentale.

Les associés en psychologie sont des professionnels de la psychologie qui fournissent des services semblables à ceux qu'offrent les psychologues. Des services de psychologie sont parfois fournis par des psychométriciens, soit des professionnels de la santé non réglementés. Les psychométriciens travaillent sous la direction d'un psychologue, et on leur demande souvent d'effectuer des tests ou de fournir des formes structurées de thérapie psychologique.

Travailleur social

Les problèmes d'ordre familial, relationnel, de santé ou de santé mentale, ou les difficultés d'ordre pratique, sur le plan des finances et du logement par exemple, peuvent parfois susciter des inquiétudes et des soucis et avoir des répercussions sur notre santé physique et mentale et sur notre bien-être. Un travailleur social vous aidera à surmonter ces inquiétudes. Les travailleurs sociaux qui œuvrent dans le domaine de la santé mentale possèdent des compétences particulières en counseling, en psychothérapie, en travail familial, en travail de groupe, en intervention en cas de crise, en liaison communautaire et en planification de mise en congé. Dans bien des cas, le travailleur social est la principale personne-ressource pour le patient, la famille ou la communauté.

Conseiller spirituel

Un aumônier peut fournir de nombreux services aux patients, y compris les suivants : soutien spirituel et affectif et counseling, intervention en cas de crise, counseling en matière de deuil, séances hebdomadaires de méditation, groupes de spiritualité, services religieux et sacrements. L'aumônier travaille avec les patients ainsi que leurs amis et leur famille afin d'offrir soutien spirituel et appui pendant le séjour hospitalier. Le soutien spirituel est offert aux personnes de toutes confessions religieuses et à celles qui n'ont aucune religion. Si vous souhaitez être mis en rapport avec un conseiller spirituel, faites-en la demande à votre fournisseur de soins.

Ludothérapeute

La participation à des loisirs permet d'organiser sa journée. Les ludothérapeutes aident les gens à explorer les possibilités d'activités de loisir de même qu'à reprendre et à poursuivre leurs activités avec le plus d'autonomie possible. Ils fournissent un milieu positif qui permet aux gens de mettre en pratique les habiletés associées aux loisirs qui les intéressent aussi bien à l'hôpital que dans la communauté.

Activités et services

Cafétéria

Les patients et les visiteurs peuvent utiliser la cafétéria Nourish. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 6 h 30 à 14 h.

Boutique Silhouette Shop

Le Centre du Sud-Ouest a un magasin de vêtements accessible aux patients (salle C1-256). Des bénévoles trient, lavent et étalent des vêtements qui ont été donnés et les offrent gratuitement aux patients. Les magasins sont aménagés de manière à rendre le magasinage agréable pour les patients. Des bénévoles sont sur place pour donner un coup de main. Les heures d'ouverture sont fonction de la disponibilité de ces derniers.

Magasin Sunset Variety

Le magasin Sunset Variety est géré par l'Association des bénévoles. On y vend des collations, des boissons gazeuses, des revues et des cartes. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 14 h. S'il y a plus de bénévoles, les heures seront prolongées.

Soutien spirituel

On offre chaque semaine des groupes de spiritualité destinés aux patients. Des services religieux sont également offerts tout au long de l'année. Les patients ainsi que les membres de la famille ont aussi accès aux services d'aumôniers. On peut également prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la visite d'un membre du clergé ou d'un représentant d'un groupe confessionnel particulier.

Chapelle et salle de prière multiconfessionnelle

La chapelle et salle de prière au Centre du Sud-Ouest est à la disposition de tous les patients, visiteurs et membres du personnel. La chapelle sert aux services religieux traditionnels et la salle de prière est un lieu de méditation et de relaxation. Dans la salle de prière, il y a aussi un labyrinthe que tout le monde peut emprunter. On y trouve aussi un endroit réservé à l'utilisation d'encens et aux cérémonies de purification.

Cour de la chapelle

À côté de la chapelle, il y a un beau jardin qui comporte aussi un labyrinthe accessible à tous.

Salon de coiffure

Si les patients veulent avoir accès à des services de coiffure, ils doivent communiquer avec le chef de leur unité.



Salle de musique

Cet espace offre aux patients la possibilité de profiter de la musique. Une salle insonorisée leur permet aussi d'apprendre la musique, de faire des enregistrements et de répéter.

Centre de mieux-être

Il s'agit d'un espace polyvalent qui se prête à un large éventail d'activités axées sur le rétablissement.

Halte-accueil pour les patients

La halte-accueil pour les patients a pour but d'encourager l'interaction sociale et l'engagement social dans le cadre d'activités intéressantes parmi les patients, des éléments essentiels du rétablissement. Les patients peuvent venir participer à diverses activités de leur choix, comme les arts et le bricolage, des jeux de société ou de cartes ou des jeux vidéo, des soirées cinéma ou de la peinture. On encourage les patients à s'aider les uns les autres à apprendre une nouvelle habileté ou une nouvelle activité. La halte-accueil est tenue par des bénévoles inscrits. Les heures d'ouverture de la halte-accueil sont affichées dans les unités et à l'extérieur de la halte-accueil, laquelle se trouve dans la salle C1-206 du Centre de mieux-être.

Centre de réadaptation

Cette salle est dotée de plusieurs postes d'ordinateur pour permettre aux patients de poursuivre des objectifs scolaires et professionnels.

Activités récréatives

Des professionnels de la ludothérapie organisent des activités récréatives qui tiennent compte des intérêts, des compétences et des besoins des patients. Informez-vous auprès du personnel de votre unité pour connaître les heures et les dates des activités récréatives.

Salle de relaxation

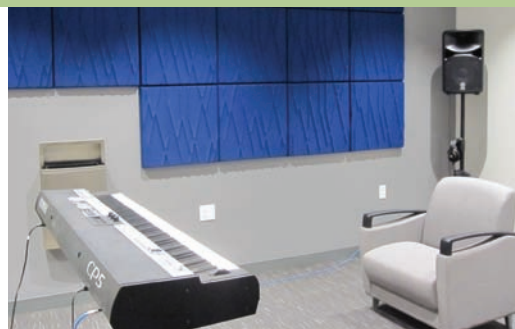
La salle de relaxation est un endroit confortable qui comprend un fauteuil anti-gravité et une chute d'eau qui crée un milieu propice à la détente.

Gymnase

Il y a un gymnase destiné aux activités physiques et au sport. Le centre abrite aussi une salle de conditionnement physique entièrement équipée.

Bibliothèques

Le Centre du Sud-Ouest est doté d'une bibliothèque destinée aux patients et aux familles. Des livres audio et des CD peuvent être utilisés sur place (lecteur de CD fourni). Il y a une vaste collection d'ouvrages de fiction et de non-fiction qu'on peut emprunter pendant trois semaines.



La bibliothèque est ouverte du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 15. Elle comporte un coin de lecture confortable et tranquille. La bibliothèque est abonnée à deux quotidiens qu'on peut lire sur place. Elle possède aussi une petite collection de DVD qu'on peut emprunter pendant une semaine.

Une excellente collection sur la santé est à la disposition des patients et de leur famille pour les aider à en apprendre davantage sur divers problèmes de santé, surtout en santé mentale.

Les patients peuvent y utiliser des ordinateurs pour faire du traitement de texte, préparer un CV ou jouer à des jeux, entre autres. À l'heure actuelle, les patients peuvent avoir accès à Internet pourvu qu'un des membres du personnel de leur unité soit avec eux. Cela pourrait changer.

Les familles et leurs proches peuvent avoir accès à des livres et à des renseignements sur la santé mentale au Centre de ressources pour les familles Tillmann, situé à l'emplacement de London. Pour en savoir plus long à ce sujet, communiquez avec un fournisseur de soins ou visitez le site Web de St. Joseph's au www.sjhc.london.on.ca.

Services de soins dentaires

Les patients en long séjour (ceux qui sont patients depuis au moins 120 jours consécutifs) sont admissibles à une gamme limitée de services de soins dentaires facultatifs tels qu'examen, détartrage, restauration de base, extractions simples et prothèses. Tout patient peut obtenir des services dentaires d'urgence, quelle que soit la durée de son séjour et sa situation financière. Les rendez-vous dentaires sont pris par le personnel de l'unité.

Bénévoles

Les bénévoles accordent du temps précieux aux patients ainsi qu'aux programmes qui leur sont destinés. Ils rendent visite aux patients, participent à diverses activités récréatives et gèrent le magasin et la boutique de vêtements. Si vous voulez qu'un bénévole vous rende visite régulièrement, discutez-en avec un membre de votre équipe de soins. Pour en savoir plus long sur les services des bénévoles, appelez au poste 49301.

Médecins généralistes et médecins spécialistes

Il y a des médecins généralistes tant à l'hôpital que dans la communauté qui peuvent répondre aux besoins médicaux non psychiatriques des patients. Toutefois, les patients doivent être adressés par le psychiatre. Au besoin, le psychiatre peut aussi effectuer le renvoi des patients à des médecins spécialistes (p. ex. chirurgiens) dans la communauté.

Transport pour se rendre au Centre du Sud-Ouest (aller-retour)

On peut se rendre au Centre en taxi. S'il est vrai qu'il n'existe pas de services de transport en commun desservant le Centre du Sud-Ouest, l'hôpital dispose d'un service de minibus faisant la navette entre l'hôpital et le centre-ville de St. Thomas. Ce service est offert aux patients et à leur famille du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Renseignez-vous auprès de votre équipe de soins pour obtenir les horaires et itinéraires.

Interprètes

En cas d'obstacles linguistiques, communiquez avec un fournisseur de soins de santé, qui prendra les dispositions nécessaires.

Courrier

Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier. Celui-ci est livré à votre unité du lundi au vendredi. N'oubliez pas d'inclure le code postal sur le courrier que vous expédiez. Il faut inclure les renseignements suivants dans l'adresse de tout envoi qui vous est destiné :

Nom

Unité

Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest (Centre du Sud-Ouest)

467 Sunset Drive

St. Thomas (Ontario) N5R 3C6

Cartes électroniques

Les cartes électroniques sont un service gratuit offert par St. Joseph's Health Care London qui vous permet d'envoyer un message personnalisé à un proche ou à un ami. Le personnel des Services bénévoles imprimera votre carte électronique en couleur et un bénévole apportera la carte au poste des infirmières. Les cartes sont livrées du lundi au vendredi de 9 h à 15 h, à l'exception des jours fériés. Pour envoyer une carte électronique, rendez-vous à la page d'accueil du site Web de St. Joseph's à www.sjhc.london.on.ca. Le lien « Send an E-card » se trouve au milieu de la page.

Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques (BIPEP)

Le BIPEP est un programme indépendant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Il fournit gratuitement des services confidentiels indépendants de défense des droits ainsi que des conseils et des services de sensibilisation en matière de droits. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.ppao.gov.on.ca.

L'intervenant en faveur des patients travaille à résoudre des problèmes liés aux droits du client en matière juridique, thérapeutique et sociale, y compris en ce qui a trait aux questions de qualité des soins et de vie. Pour communiquer avec l'intervenant en faveur des patients, composez le 49451.

Le conseiller en défense des droits vous rencontrera pour vous expliquer vos droits si votre médecin modifie votre statut juridique en vertu de la Loi sur la santé mentale. Il vous aidera à obtenir des services d'aide juridique et à présenter une demande auprès de la Commission du consentement et de la capacité. Pour communiquer avec le conseiller en défense des droits, composez le 49451.

Stationnement

Le tarif du stationnement pour les visiteurs est de 4 \$ par jour. À votre arrivée, suivez les panneaux de signalisation vous menant aux terrains de stationnement pour visiteurs.

Téléphones

Il y a, à l'unité, des téléphones cellulaires portatifs qui peuvent être utilisés à la discrétion du personnel. Vous trouverez des téléphones publics dans le hall d'entrée.

Conseil des patients

Bienvenue au Centre du Sud-Ouest. Nous espérons que votre séjour vous aidera dans votre cheminement vers le rétablissement. Ayant eux-mêmes vécu avec une maladie mentale, les membres du Conseil des patients se feront un plaisir de vous aider pendant votre séjour. Passez nous voir à la salle C2-413 du Centre du Sud-Ouest.

Énoncé de mission

Le Conseil des patients est un porte-parole œuvrant à l'amélioration constante de la qualité de vie et des soins des personnes qui reçoivent des services du Centre du Sud-Ouest.

Qui sommes-nous?

- Le Conseil des patients est un groupe de patients actuels et anciens qui travaillent en partenariat avec le personnel, les familles de patients et d'autres patients afin d'offrir la meilleure qualité de vie et de soins possible.
- Le Conseil des patients est aussi composé de membres du grand public qui donnent de leur temps et mettent leurs compétences et leur expérience à profit afin de servir leurs pairs au cours de diverses activités sociales et de soutien par les pairs.
- Le Conseil des patients est appuyé par un facilitateur membre du personnel qui travaille avec les patients pour promouvoir l'amélioration des soins et qui sert de lien entre le personnel et l'administration et les membres du Conseil des patients. Il contribue également à la mise en œuvre de divers projets, de services de soutien par les pairs et d'autres activités.
- Les membres du Conseil des patients élisent quatre membres au comité de direction. Ces derniers sont chargés de la coordination du travail et des projets et de la communication avec le personnel et l'administration.

Que faisons-nous?

- Nous recueillons des renseignements sur des préoccupations de nature systémique (c'est-à-dire qui touchent plus d'une personne) concernant l'hôpital ou ses cliniques.
- Nous tenons des réunions mensuelles.
- Nous menons toutes les semaines des activités sociales et de soutien par les pairs.
- Nous siégeons à de nombreux comités hospitaliers à titre de représentants des patients et veillons à ce que l'on tienne compte du point de vue des patients dans le processus décisionnel.
- Nous nous employons à éliminer les stéréotypes et la discrimination associés à la santé mentale grâce à la sensibilisation des patients (personnes ayant eu un trouble psychiatrique), des familles, des soignants, des médias, de la police et du grand public.
- Nous publions un bulletin intitulé Patients Voice, qui est rédigé pour et par les patients.

Conseil consultatif des familles

Le Conseil consultatif des familles vous souhaite la bienvenue au Centre du Sud-Ouest. Tandis que vous et votre proche progressez dans votre cheminement vers le rétablissement, nous vous invitons à communiquer avec l'agent de liaison avec les familles au poste 49692 pour vous renseigner sur les services à votre disposition.

Énoncé de mission

Promouvoir un milieu axé sur la collaboration, le soutien mutuel et la compassion qui est bénéfique aux personnes ayant une maladie mentale... être le porte-parole de tous les membres des familles.

Services offerts aux familles :

- Adhésion au Conseil consultatif des familles;
- Rencontres individuelles avec le personnel ou un membre d'une autre famille ayant une expérience personnelle des maladies mentales et du système de santé mentale;
- Participation à un groupe de soutien pour les membres de famille touchés par la maladie mentale;
- Inscription à un cours d'éducation familiale offert par des membres du personnel et des membres de famille expérimentés;
- Promotion de l'amélioration de la qualité des soins et de l'utilisation des pratiques exemplaires dans le système de santé mentale;
- Bulletin trimestriel The Family Forum.
- Documentation et renseignements sur les maladies mentales. Le Centre du Sud-Ouest possède un petit nombre d'ouvrages; toutefois, les familles trouveront une vaste bibliothèque de ressources à emprunter au Centre de ressources pour les familles Tillmann, à London. Elles peuvent consulter des ouvrages sur place à la bibliothèque des patients et des familles. Pour faire un emprunt, il faut appeler le poste ci-dessous.

Pour obtenir d'autres renseignements et prendre un rendez-vous, appelez le poste 49692. Le bureau du Conseil consultatif des familles est situé dans la salle C2-413 et il est ouvert deux demi-journées par semaine; les heures sont quelque peu flexibles. Pour en savoir plus long, visitez le site : www.sjhc.london.on.ca/mental-health-care/tillmann-family-resource-centre-and-family-advisory-council.

Plaintes, préoccupations et compliments

Notre organisme parraine des comités et des groupes de travail qui évaluent régulièrement la qualité des soins afin de s'assurer que nous répondons efficacement aux besoins des patients. Pour donner suite à notre engagement de faire en sorte que la prestation de nos services soit guidée par les gens que nous servons, nous réagissons aux préoccupations et aux compliments dont on nous fait part. Vous pouvez nous transmettre vos commentaires de plusieurs façons. S'ils ont rapport à l'équipe de soins qui s'occupe de vous et de votre famille, vous pouvez en discuter avec les membres de l'équipe concernée. Vous pouvez

aussi faire vos commentaires à la directrice ou à la coordonnatrice responsable de votre unité. Si vos commentaires n'ont rien à voir avec l'équipe de soins, cette dernière peut tout de même vous aider à faire connaître votre point de vue. Il pourrait arriver, à l'occasion, que vous vouliez faire entendre vos commentaires à l'extérieur du programme. Si c'est le cas, vous pouvez communiquer avec l'intervenant en faveur des patients (voir les renseignements plus loin au sujet du BIPEP), le Conseil des patients, au poste 47654, le Conseil des patients, au poste 49692, ou le vice-président des services de santé mentale, au poste 47202.

Nous voulons aussi recevoir de bonnes nouvelles. Si vous avez un compliment ou une histoire à partager, communiquez avec un des services susmentionnés ou avec le Service des communications et des affaires publiques au 519 646-6034.

La protection de votre vie privée, c'est important

St. Joseph's Health Care est responsable de tous les renseignements personnels sur la santé qui sont sous sa garde et son contrôle et il se fait un devoir de se soumettre aux normes les plus rigoureuses en matière de protection de la vie privée à l'égard des renseignements en sa possession.

Les renseignements recueillis à votre sujet sont utilisés aux fins suivantes :

- Vous fournir des soins de qualité à St. Joseph's Health Care London et transmettre des renseignements aux personnes qui vous offrent des soins dans la communauté, p. ex. votre médecin de famille;
- À des fins d'assurance de la qualité;
- Réaliser des sondages sur la satisfaction des patients afin de recevoir la rétroaction nécessaire sur nos services de soins de santé;
- Nous conformer aux exigences légales et réglementaires;
- Les transmettre à d'autres établissements afin de fournir des soins et d'améliorer les processus, comme le Système d'information de laboratoire de l'Ontario;
- Recueillir des fonds destinés à l'achat d'équipement et à l'aménagement d'installations nous permettant de vous fournir des services de soins de santé les plus modernes;
- Effectuer des travaux de recherche qui nous permettront de mettre au point de nouveaux traitements et de nouvelles technologies pour l'avenir;
- À des fins éducatives afin de tenir à jour nos professionnels de la santé et à en former des nouveaux.

Pour utiliser vos renseignements à toute autre fin, il nous faut d'abord obtenir votre permission.

Vous pourriez faire la connaissance d'autres patients pendant votre séjour à l'hôpital – assurez-vous de respecter le caractère confidentiel de leurs renseignements personnels sur la santé ainsi que leur vie privée. Il n'est pas permis de prendre des photos d'autres patients et du personnel à l'hôpital.

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la protection de votre vie privée, appelez-nous au 519 646-6100, poste 65591.

Consultations en éthique clinique

Il est souvent difficile de prendre des décisions en matière de soins de santé, que ce soit pour soi-même ou pour un être cher. Cette tâche est particulièrement ardue pour les familles qui doivent prendre des décisions au nom d'une personne incapable de prendre elle-même de telles décisions.

Les consultations en éthique clinique peuvent faciliter la prise de décisions éthiques difficiles et fournir du soutien ou de l'assistance, au besoin.

Comment une séance de consultation en éthique peut-elle aider?

- Elle aide les patients et leur famille, le personnel et les médecins à cerner, à analyser et à résoudre les conflits moraux qui surviennent à l'hôpital;
- Elle donne la possibilité de discuter, dans un milieu sûr et calme, des conflits liés à la prise de décisions au sujet des soins de santé.

Les personnes qui animent la consultation en éthique ne vous disent pas quoi faire. Elles se veulent plutôt une ressource servant à éclaircir vos pensées, vos sentiments et vos préoccupations. Elles vous aident à démêler vos valeurs et vos sentiments contradictoires et à obtenir le meilleur résultat possible compte tenu de circonstances difficiles.

Quand devrais-je demander une consultation en éthique?

En cas de conflit, d'incertitude concernant le caractère éthique d'un problème, de problèmes d'ordre éthique à l'égard desquels il semble avoir au moins deux « bonnes solutions » ou de situations causant une détresse morale ou éthique, essayez d'abord de régler la situation en en parlant avec l'équipe de soins de santé. Toutefois, s'il faut une aide supplémentaire, demandez une consultation en éthique.

Avec qui dois-je communiquer?

Appelez le spécialiste en éthique clinique, au poste 42251, ou l'équipe d'éducation et de consultation en éthique, au poste 47160.



À quoi s'attendre dans un immeuble ayant reçu la certification LEED® de catégorie Or

LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design) a reconnu le Centre de psychiatrie légale du Sud-Ouest (Centre du Sud-Ouest) en tant que chef de file dans le domaine de la durabilité environnementale. Les occupants du Centre du Sud-Ouest peuvent s'attendre à vivre dans un environnement plus sain et plus propre tout en minimisant leur empreinte carbonique grâce à des caractéristiques allant des robinets à débit réduit à un aménagement de paysage adapté à la sécheresse, entre autres.



Questions et réponses

Q – Qu'est-ce que LEED?

R – Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) est un programme de certification reconnu à l'échelle nationale pour la conception, la construction et la gestion de bâtiments écologiques à haut rendement. Cette certification garantit que les bâtiments sont respectueux de l'environnement et qu'ils fournissent un environnement de travail sain.

Q – Qu'est-ce qui a valu au Centre du Sud-Ouest la certification LEED de catégorie Or?

R – Les bâtiments de construction LEED reçoivent des points pour l'éclairage éconergétique, les appareils sanitaires à débit réduit et les systèmes de collecte des eaux pluviales, entre autres. Le Centre du Sud-Ouest a atteint les normes les plus élevées de construction durable dans ces domaines, ce qui lui a valu la certification LEED du plus haut niveau.

Q – Est-ce que je peux apporter mes propres appareils électroménagers et mes plantes?

R – Les appareils comme les cafetières, les machines à glace, les fours à micro-ondes, les grille-pain et les bouilloires seront fournis sur place dans les dépenses et les salles à manger de l'immeuble. Afin de réduire la consommation d'énergie, il est interdit d'utiliser des appareils de l'extérieur dans l'établissement. De même, les patients ne peuvent pas non plus apporter de plantes dans l'immeuble, car celles-ci auraient un effet sur la qualité de l'air réglementée.

Q – Que puis-je faire pour minimiser mon empreinte carbonique?

R – Recycler, réutiliser et réduire – en prenant ces trois mesures au Centre du Sud-Ouest, vous contribuerez à conserver de l'énergie et à réduire la pollution. Des bacs distincts seront à votre disposition pour recycler le papier, les bouteilles, les cannettes et le carton.

Services communautaires

Après votre séjour au Centre du Sud-Ouest, vous aurez accès à divers programmes pour vous aider à réintégrer votre communauté; certains sont offerts aux CRSM et d'autres dans la communauté. Avant votre départ, renseignez-vous auprès de votre équipe de soins sur les options qui correspondent le mieux à vos besoins.

La Fondation de St. Joseph's Health Care

Grâce à la générosité de la communauté, la Fondation de St. Joseph's Health Care permet à St. Joseph's Health Care London, de poursuivre sa fière tradition d'excellence en prestation de soins, en enseignement et en recherche.



La Fondation, qui représente les principaux établissements de soins de St. Joseph's, y compris l'Hôpital St. Joseph's, l'Hôpital Parkwood, le Mount Hope Centre for Long Term Care et les centres régionaux de santé mentale de London et de St. Thomas, se fait un devoir d'affecter vos dons de bienfaisance aux programmes et aux causes qui vous tiennent à cœur.

Vous pouvez soutenir l'œuvre de St. Joseph's des façons suivantes :

Le don annuel – Les dons peuvent être affectés directement à un programme ou à un service qui revêt une signification spéciale pour vous ou ils peuvent être affectés là où les besoins en matière de soins aux patients sont les plus urgents.

Le don commémoratif – Vous voulez peut-être commémorer une personne qui a touché votre vie d'une façon particulière ou faire un don en hommage à un fournisseur de soins ou à un programme.

Le legs – Il s'agit d'un moyen de faire un don durable. Les dons de la sorte peuvent être faits de votre vivant ou par l'entremise de votre succession.

On peut faire un don en ligne à www.sjhcfoundation.org; pour en savoir plus long, téléphonez à la Fondation au 519 646-6085.

Courriel : sjhcfoundation@sjhc.london.on.ca

Pour en savoir plus long sur St. Joseph's et les soins en santé mentale : www.sjhc.london.on.ca/mentalhealth

Avons-nous oublié d'inclure des renseignements qui auraient été utiles?

Faites-nous-le savoir!

Communiquez avec le Service des communications et des affaires publiques au 519 646-6034

Nous évoluons constamment pour répondre à vos besoins. Les renseignements contenus dans le présent guide pourraient être modifiés.



Commanditaires

St. Joseph's Health Care is grateful to the advertisers who have contributed to this handbook. An advertisement in this publication, however, does not imply an endorsement by St. Joseph's Health Care.



Central Community Health Centre

Primary Health Care, Health Promotion,
and Illness Prevention.
Call to learn more about our programs
and services.

359 Talbot St., St. Thomas
www.centralchc.com



519-633-7989

We are...

everything
print & design



See this publication and others at
www.patientdirectory.ca

...if you can **THINK** it, we can **INK** it!

Tel.: **613-475-2927 • 800-339-5662**

15681 Highway #2, Box 1599

Brighton, ON K0K 1H0

info@willowpublishing.com

www.willowpublishing.com

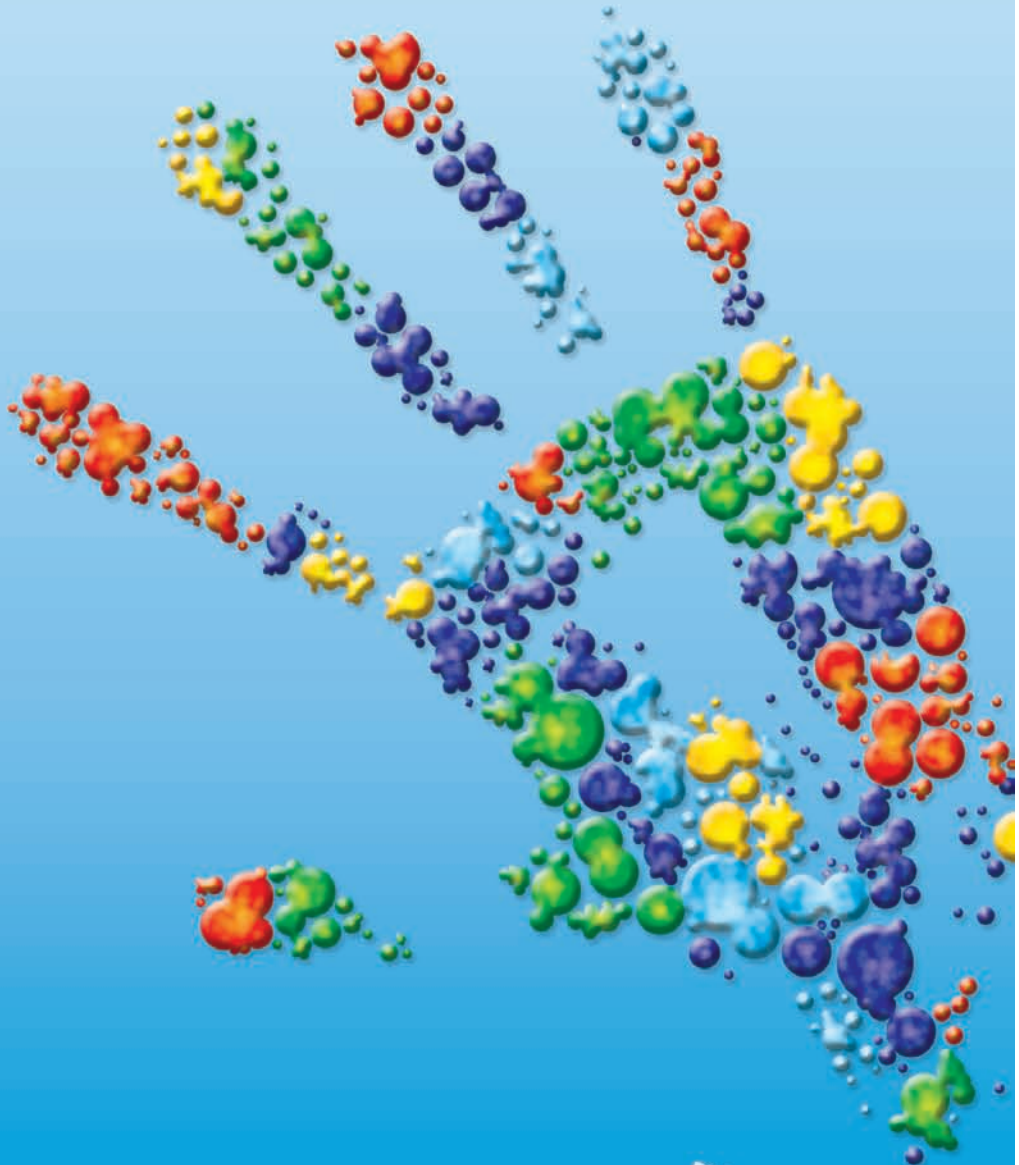


Improve circulation to your legs and feet,
help maintain muscle strength, flexibility
and promote healthy bones by
exercising regularly.



CLEAN HANDS PROTECT LIVES.

Your Health Care - Be Involved



ONTARIO
HOSPITAL
ASSOCIATION

www.oha.com/patientsafetytips



Your Health Care Be Involved



Be involved in your health care. Speak up if you have questions or concerns about your care.



Tell a member of your health care team about your past illnesses and your current health condition.



Bring all of your medicines with you when you go to the hospital or to a medical appointment.



Tell a member of your health care team if you have ever had an allergic or bad reaction to any medicine or food.



Make sure you know what to do when you go home from the hospital or from your medical appointment.

Funding for this project was provided by
the Ontario Ministry of Health and Long-Term Care

www.oha.com

OHA Patient Safety
Support Service

