

# **Bienvenue aux Services de santé du groupe MICs**



## **Guide des patients et des visiteurs**

(Révisé le 10 avril, 2018)

# Table des Matières

Renseignements généraux .....	3
Stationnement .....	3
Appels téléphoniques .....	3
Wi-Fi .....	3
Cellulaire / Photographie / Enregistrement vidéo .....	3
Location de téléviseur .....	3
Boutique de cadeaux .....	3
Compliments et préoccupations des patients .....	4
Tabagisme .....	4
Hygiène des mains .....	4
Milieu sans parfum/allergène .....	4
Milieu sans violence .....	5
Animaux d'assistance .....	5
Exercices d'évacuation et sécurité incendie .....	5
Chambres des patients .....	5
Repas .....	5
Quoi apporter .....	6
Médicaments .....	6
Objets personnels .....	6
Confidentialité .....	6
Renseignements pour visiteurs .....	6
Autres services et programmes .....	6

# Renseignements généraux

## STATIONNEMENT

Il y a un nombre limité de places de stationnement pour les membres de notre équipe, les visiteurs et les patients. Nous demandons aux visiteurs de stationner devant l'hôpital. Quant aux patients qui sont admis, nous leur demandons de laisser leur véhicule à la maison si possible.

## APPELS TÉLÉPHONIQUES

Appels locaux: Composer le «8» + le numéro.

Appels interurbains: Nous encourageons les patients et leurs invités à utiliser une carte d'appel, à facturer un troisième numéro ou à faire un appel à frais virés. Si ce n'est pas possible, on peut faire un appel interurbain en passant par le téléphoniste local en composant le «0» et en donnant le numéro à composer. Sachez que les appels interurbains seront facturés aux patients.

Remarque: *Après 21 h, les patients ne peuvent pas recevoir d'appels dans leur chambre.*

## WI-FI

Les patients/résidents peuvent accéder à l'internet par l'entremise d'un réseau sans fil à grande vitesse qui est disponible dans les aires de soins dans chacune des édifices des Services de santé du groupe MICs.

## CELLULAIRE, PHOTOGRAPHIE ET ENREGISTREMENT VIDÉO

Il est interdit de prendre des photos et de faire des enregistrements vidéo.

## LOCATION DE TÉLÉVISEUR

Vous pouvez louer un téléviseur auprès du bureau de réception de l'Hôpital Anson General et l'Hôpital Bingham Memorial.

## BOUTIQUE DE CADEAUX

Les heures d'ouverture de la boutique peuvent varier selon la disponibilité des bénévoles. Par conséquent, certains jours, elle pourrait être fermée.

La boutique de cadeaux de l'Hôpital Anson General est ouverte du lundi au vendredi de 10 h à 16 h.

La boutique de cadeaux de l'Hôpital Lady Minto est ouverte tous les jours de 10 h à 12 h, de 14 h à 16 h et de 19 h à 20 h 30. Il y a aussi des distributrices dans la salle d'attente.

## COMPLIMENTS ET PRÉOCCUPATIONS DES PATIENTS

Vous devriez faire part de vos compliments ou de vos préoccupations à un des membres de

l'équipe suivants:

Gestionnaire du soin des malades – Hôpital Anson General..... poste 3301

Gestionnaire du soin des malades – Hôpital Bingham Memorial..... poste 1152

Gestionnaire du soin des malades – Hôpital Lady Minto ..... poste 2240

Veillez noter que vous pouvez aussi acheminer les plaintes et les compliments au moyen du lien «Feedback» qui se trouve à la page d'accueil du site Web du groupe MICs à [www.micsgroup.com](http://www.micsgroup.com).

## **TABAGISME**

Les Services de santé du groupe MICs favorisent l'adoption d'un mode de vie sain. Conformément à la loi provinciale, l'usage du tabac est interdit dans tous les hôpitaux et sur ses terrains.

Si vous fumez, vous devez quitter la propriété de l'hôpital. L'hôpital n'assume pas la responsabilité pour toutes blessures qui peuvent résulter de votre décision de fumer lors de votre séjour à l'hôpital.

Les individus qui sont restreints en milieu hospitalier pour raisons sécuritaires peuvent être offerts une thérapie de remplacement de la nicotine à la discrétion de leur médecin. Un programme de désaccoutumance du tabac est aussi disponible.

## **HYGIÈNE DES MAINS**

### **Les mains propres nous protègent tous**

Le lavage des mains est la meilleure façon pour vous et vos professionnels de la santé de prévenir la propagation des infections.

Nous sommes engagés à une bonne hygiène des mains afin de réduire les infections en milieu hospitalier. Le personnel hospitalier se lavera les mains avant d'entrer et de quitter votre chambre, avant de vous toucher ou toucher vos objets personnels.

Afin de prévenir la propagation des germes, vous et vos visiteurs sont priés de vous laver les mains avec du savon ou d'utiliser les distributeurs de désinfectant pour les mains.

## **MILIEU SANS PARFUM, SANS ALLERGÈNE**

Vous êtes priés de ne pas porter du parfum ou apporter les produits parfumés suivants:

- parfum
- eau de Cologne
- maquillage
- lotion après-rasage
- shampoing
- désodorisant
- revitalisant
- assouplisseur
- détergent

L'odeur des produits parfumés persiste longtemps après qu'un individu quitte les lieux. Ceci peut causer une réaction allergique ou une détresse respiratoire chez certains patients, visiteurs et les membres de l'équipe.

- Si vous désirez apporter des fleurs, veuillez vérifier auprès du fleuriste local pour savoir quelles fleurs sont permises à l'hôpital.
- Les aliments peuvent aussi causer des réactions allergiques chez les personnes gravement allergiques ou malades. Veuillez vérifier auprès de votre fournisseur de soins

avant de demander à des membres de votre famille de vous apporter de la nourriture de l'extérieur qui n'est pas désignée comme de la nourriture d'hôpital.

## **MILIEU SANS VIOLENCE**

La direction des Services de santé du groupe MICs se fait un devoir de créer un milieu de travail sûr, sain et accueillant en traitant les membres de l'équipe, les clients, les médecins, les bénévoles, les étudiants et les travailleurs contractuels d'une manière respectueuse, juste et sensible.

La violence dans le lieu de travail peut avoir des effets dévastateurs sur la qualité de vie des membres de l'équipe et sur la productivité de l'organisation. Nous voulons nous assurer que tout le monde contribue au maintien, à l'hôpital, d'un milieu «sans violence».

## **ANIMAUX D'ASSISTANCE**

Les animaux d'assistance peuvent vous accompagner lors de votre séjour en milieu hospitalier ou pour soins externes du groupe MICs. Cependant, si votre animal d'assistance pose un risque pour la santé ou que vous ne pouvez pas le maîtriser, on pourrait vous demander de faire d'autres arrangements.

# **Exercices d'évacuation et sécurité incendie**

Nous ne ménageons aucun effort pour protéger l'hôpital contre le feu. Nous avons reçu une formation en prévention des incendies et en lutte contre les incendies, et nous pouvons évacuer l'hôpital s'il le faut. Quand l'alarme se déclenche, toutes les portes automatiques se ferment. Ne paniquez pas si vous entendez une alarme de feu ou des portes qui se ferment. On vous informera rapidement et, au besoin, on vous aidera à vous rendre à un endroit sûr. Les membres de l'équipe participent régulièrement à des exercices d'évacuation.

# **Chambre des patients**

Certaines chambres sont assujetties à un tarif de chambre à deux lits. Si votre assurance couvre les frais d'une chambre à deux lits, assurez-vous de fournir les renseignements nécessaires à la réceptionniste. L'hôpital compte aussi un certain nombre de chambres à un lit. Bien que nous réservions habituellement ces chambres pour les cas particuliers, si une chambre de la sorte est libre et qu'un patient la demande, des frais seront exigés de la part du patient. Comme les tarifs varient, n'hésitez pas à en discuter avec la réceptionniste.

Il est à noter que vous pourriez possiblement être transféré à une autre chambre consécutif aux soins des malades.

# **Repas**

Les repas sont servis à environ 8 h, midi et 16 h 30.

Si vous sautez un repas parce que vous devez subir un examen ou une diète absolue, on pourrait vous servir un repas plus tard, après l'examen.

# Quoi apporter

## MÉDICAMENTS

Apportez tous les médicaments que vous prenez dans leur contenant original. Ceci inclut les médicaments d'ordonnance et les médicaments au comptoir.

Si votre médecin veut que vous continuiez à prendre un médicament que l'hôpital ne fournit habituellement pas, on pourrait vous demander d'utiliser le vôtre. Il pourrait s'agir, par exemple, d'inhalateurs, de vitamines ou de gouttes pour les yeux.

Les médicaments ne sont pas permis à votre chevet à moins d'être prescrits par votre médecin.

## OBJETS PERSONNELS

Vous pouvez emmener votre propre chemise de nuit, pyjama, robe de chambre, pantoufles et articles de toilette, comme une brosse à dents, du dentifrice, shampoing entre autres.

Tout appareil électrique à l'exception des rasoirs et sèche-cheveux sont interdits à l'hôpital et ceux-ci doivent être examinés et approuvés aux fins d'utilisation par le personnel des Services d'entretien des bâtiments.

N'apportez pas de bijoux ni d'argent, à part un peu d'argent de poche, car l'hôpital ne sera pas tenu responsable de la perte ou du dommage causé aux articles personnels laissés dans votre chambre d'hôpital.

## Confidentialité

Les employés de l'hôpital respecteront votre confidentialité.

Les patients sont également tenus de respecter la confidentialité des renseignements qu'ils pourraient entendre pendant qu'ils sont à l'hôpital.

**Ce que vous voyez et entendez ici, reste ici!**

## Renseignements pour visiteurs

Même s'il n'y a pas d'heures de visite formelles, il se pourrait que la garde-malade vous demande de sortir de la chambre du patient temporairement afin de voir au patient. Votre visite ne doit pas nuire aux soins infirmiers, au repos du patient ni aux autres programmes de soins connexes.

## Autres services et programmes

Imagerie Diagnostique

Laboratoire

Cliniques

Programme d'éducation sur le Diabète

Chirurgie

Réseau Télémédecine Ontario (OTN)

Pharmacie

Physiothérapie

Urgence

Diététiste

Oncologie