

Guide du patient

Renseignements pour les patients,
les familles et les proches aidants



Révisé en juillet 2025





Bienvenue chez
Santé Bruyère



Merci d'avoir choisi Santé Bruyère

Bienvenue chez Santé Bruyère, le plus important organisme de santé de l'Est de l'Ontario spécialisé dans les domaines du vieillissement, de la réadaptation et des soins aux personnes atteintes de multimorbidités complexes. Nous allions compassion et soins centrés sur la personne à la recherche de classe mondiale afin de maximiser votre qualité de vie, celle de nos patients et de leurs proches. Santé Bruyère sait depuis fort longtemps mettre à profit sa compassion, son innovation et son courage pour pallier les lacunes du système de santé. Aujourd'hui, en tant que centre hospitalier universitaire, nous sommes investis dans la formation de la prochaine génération de professionnels de la santé pour apporter notre pierre à l'édification d'un meilleur système de santé pour tous.

La recherche et de l'innovation à l'Institut de recherche qui se déroule chez Santé Bruyère enrichie l'expérience du patient et améliore les programmes et les services offerts ici et dans tout le Canada. Il se peut qu'en tant que patient, nous vous demandions de participer dans ces projets de recherche et d'innovation et nous vous remercions lorsque vous y participez. Vos expériences et votre expertise sont précieuses pour nous permettre de fournir des soins exceptionnels. Le présent guide du patient a été élaboré sur la base des commentaires formulés par notre comité consultatif des patients et des familles afin de vous permettre, à vous et à vos proches, de vous sentir informés et soutenus pendant votre séjour à l'Hôpital Élisabeth-Bruyère ou à l'Hôpital Saint-Vincent de Santé Bruyère.

Nous tenons à ce que vous sachiez que votre qualité de vie est au cœur de tout ce que nous faisons. Nous sommes honorés de vous accompagner dans votre parcours et nous sommes déterminés à vous y soutenir tout au long.

Guy Chartrand,
Président-directeur général





Table des matières

Message du Président-directeur général	2	Soutien	23
À propos de Santé Bruyère	4	Chaussures adéquates	24
Haute direction	5	Votre santé	26
Un plan de soins exceptionnel	6	Médicaments	26
Mission, vision et valeurs	7	Prévention des caillots	26
Préparer-vous pour votre séjour	7	Prévention des escarres de décubitus	27
Votre séjour chez Santé Bruyère	7	Assurer la sécurité de nos emplacements	28
Nos programmes	7	Soins de qualité	28
Santé Bruyère et ses environs	8	Système de vidéosurveillance	28
Services de transport	8	Notre politique en matière de sécurité	28
Informations sur le stationnement	8	Foire aux questions	29
Nos emplacements	10	Mesures d'urgence et sécurité incendie	30
Hébergement	14	Articles soumis à des restrictions	30
Votre séjour chez Santé Bruyère	14	Tabac, alcool et drogues illicites	30
Coûts	14	Fauteuils roulants et aides à la mobilité motorisées	31
Portail patient Soins branchés	14	Vos soins	34
Votre chambre	15	Votre équipe de soins	34
Téléphone	15	Tableau des soins	34
Télévision et câble	15	Pratiques quotidiennes	34
Internet	15	Départs	34
Soins personnels	16	Services de soutien	35
Articles personnels et objets de valeur	16	Aide médicale à mourir	35
Salons de coiffure	16	Soins spirituels	36
Buanderie	16	À propos de l'Institut de recherche Santé Bruyère	37
Boutiques	16	Participation à la recherche	37
Service de la nutrition et de l'alimentation	17	À propos de la Fondation Santé Bruyère	38
Repas	17	Prix Inspiration de Bruyère	38
Cafétéria et boutique	17	Infolettre mensuelle de Santé Bruyère	38
Congés autorisés et visites	18	Dons	39
Congés autorisés	18	Relations avec la clientèle	40
Animaux de compagnie	18	Information, accès à l'information et respect de la vie privée	40
Information et heures de visite	19	Avis de confidentialité	42
Services financiers	20		
Prévention et contrôle des infections (PCI)	21		
Éclotions de maladies infectieuses	21		
Directrices en matière de PCI lors des visites	21		
Hygiène des mains	21		
Votre sécurité	23		
Bracelets d'identité	23		
Glissements et chutes	23		
Accidents et blessures	24		





À propos de Santé Bruyère



Santé Bruyère est le plus important organisme de santé de l'Est de l'Ontario spécialisé dans les domaines du vieillissement, de la réadaptation et des soins aux personnes atteintes de multimorbidités complexes. Nous allions compassion et soins centrés sur la personne à la recherche de classe mondiale afin de maximiser la qualité de vie des personnes qui nous confient leurs soins et celle de leurs proches.

Santé Bruyère sait depuis fort longtemps mettre à profit sa compassion, son innovation et son courage pour pallier les lacunes du système de santé. Aujourd'hui, au sein de notre centre universitaire des sciences de la santé, nous sommes investis dans la formation de la prochaine génération de professionnels de la santé pour apporter notre pierre à l'édification d'un meilleur système de santé pour tous.

Santé Bruyère en chiffres



2 593 employés



1 000 étudiants



185 médecins



Plus de **300** bénévoles



150 chercheurs



Plus de **1 000** lits





Haute direction



Guy Chartrand

Président-directeur général



Dr. Shawn Marshall

Médecin-chef



Paula Doering

Vice-présidente principale,
Programmes cliniques, et chef
des soins infirmiers et
paramédicaux



Mélanie Dubé

Chef des finances et vice-
présidente, Services généraux,
planification et redéveloppement



Rebecca Officer

Vice-présidente, Ressources
humaines, culture
organisationnelle et
développement



Peggy Taillon

Vice-présidente, Mission,
stratégie et engagement



Melissa Donskov

Vice-présidente, Programmes
et soins résidentiels et
communautaires



Samantha Hamilton

Vice-présidente, Qualité et
rendement



Kim Curran

Directrice générale par
intérim de la Fondation
Santé Bruyère



Dr. Kumanan Wilson

Président-directeur général et
conseiller scientifique en chef,
Institut de recherche Santé Bruyère,
et vice-président de la recherche et
des affaires universitaires, Santé
Bruyère





Un plan de soins exceptionnel

Notre vision

ENSEMBLE. Rendre chaque vie meilleure.

Notre mission

Santé Bruyère est le plus important organisme de santé de l'Est de l'Ontario spécialisé dans les domaines du vieillissement, de la réadaptation et des soins aux personnes atteintes de multimorbidités complexes. Nous avons à cœur d'allier la compassion dans les soins centrés sur la personne à la recherche de classe mondiale en vue de maximiser la qualité de vie des personnes sous nos soins et celle de leurs proches. Au sein de notre centre universitaire des sciences de la santé, nous sommes investis dans la formation de la prochaine génération de professionnels de la santé pour apporter notre pierre à l'édification d'un meilleur système de santé pour tous. Enraciné dans sa mission catholique, Santé Bruyère sait depuis fort longtemps pallier les lacunes qui existent dans le réseau de la santé en misant sur la compassion, l'innovation et le courage, qui sont les valeurs et le legs transmis par la mère Élisabeth Bruyère.

Nos valeurs



Respect : Nous valorisons la considération et la courtoisie. Nous accueillons la diversité et respectons la dignité et l'autonomie de chaque personne.



Compassion : Nous privilégions une approche compatissante et empathique qui s'adapte aux besoins et aux attentes de nos patients, de nos résidents et de leurs familles, tout en les accompagnant dans leurs épreuves.



Collaboration : Nous privilégions la collaboration avec les patients, les résidents et leurs familles afin de favoriser un milieu bienveillant et réconfortant. Nous attachons de l'importance à tout type de partenariat susceptible de faire avancer la continuité des soins et des services pour répondre aux besoins de nos usagers.



Responsabilisation : Nous privilégions la responsabilité individuelle, organisationnelle et sociale dans la prestation de soins et de services.



Savoir : Nous valorisons et encourageons la croissance personnelle, la formation continue, les pratiques qui s'appuient sur la science, l'enseignement et la recherche.





Préparez-vous pour votre séjour



Votre séjour

Santé Bruyère adhère à la philosophie «Chez soi avant tout». Cette approche en matière de soins fait en sorte que, dès votre arrivée chez Santé Bruyère, tout le monde travaille à vous aider à recouvrer la santé nécessaire pour retourner à la maison ou être redirigé vers l'établissement le plus approprié au sein de la collectivité.

Vous pouvez trouver diverses ressources destinées à faciliter le retour à la maison à l'adresse suivante :

www.bruyere.org/fr/ressources-retour-maison



Nos programmes

Quartier Centre-ville

L'Hôpital Saint-Vincent de Santé Bruyère est le seul hôpital de soins complexes à Ottawa. Il est doté de 335 lits et nos équipes soignantes veillent au maintien et à l'amélioration des capacités fonctionnelles des patients qui ont des besoins complexes.

Quartier Marché By

L'Hôpital Élisabeth-Bruyère de Santé Bruyère offre des services de réadaptation et des soins transitoires aux patients hospitalisés et aux patients ambulatoires, totalisant près de 140 lits.





S'y retrouver chez Santé Bruyère



Transports en commun vers Santé Bruyère

Si vous utilisez OC Transpo pour vous rendre sur l'un des deux établissements de Santé Bruyère, nous vous encourageons à utiliser le planificateur de trajet disponible à www.octranspo.com/fr/ pour établir le meilleur itinéraire.

Nos hôpitaux sont accessibles par l'O-Train :

- Emplacement du quartier du **Marché By** : prenez la ligne 1 jusqu'à la station Rideau;
- Emplacement du quartier **Centre-ville** : prenez la ligne 1 jusqu'à la station Pimisi.

Santé Bruyère exploite des stationnements payants sur ses deux emplacements. Les places de stationnement disponibles dans les rues avoisinantes sont gérées par la Ville d'Ottawa.

Stationnement de Santé Bruyère, quartier Marché By

Le stationnement de Santé Bruyère, quartier Marché By, est payant. Le nombre de places de stationnement disponibles peut être restreint pendant les heures d'affluence. Des places de stationnement sont également disponibles dans les rues avoisinantes, mais sont assujetties aux restrictions et aux tarifs de stationnement imposés par la Ville d'Ottawa.

Un stationnement payant se trouve derrière la cathédrale Notre-Dame. Si votre véhicule est stationné sur les lieux et que vous souhaitez payer par carte de crédit ou en espèces, n'oubliez pas de le faire avant de sortir. La station de paiement est située dans le vestibule intérieur du 75, rue Bruyère. Le retour par cette entrée n'est pas autorisé après 16 h les jours de semaine et les fins de semaine.

Stationnement de Santé Bruyère, quartier Centre-ville

Le stationnement de Santé Bruyère, quartier Centre-ville, est payant. Il y a six places de stationnement pour personnes handicapées. Le nombre de places de stationnement disponibles peut être restreint pendant les heures d'affluence. Vous pouvez vous stationner dans les rues avoisinantes, habituellement pendant un maximum de deux heures, selon les restrictions et les tarifs de stationnement imposés par la Ville d'Ottawa. Un stationnement municipal payant est aussi accessible, à proximité de l'angle des rues Somerset et Arthur. Si votre véhicule est stationné sur les lieux et que vous souhaitez payer par carte de crédit ou en espèces, n'oubliez pas de le faire avant de sortir. La station de paiement est située dans l'atrium, en face de la boutique.

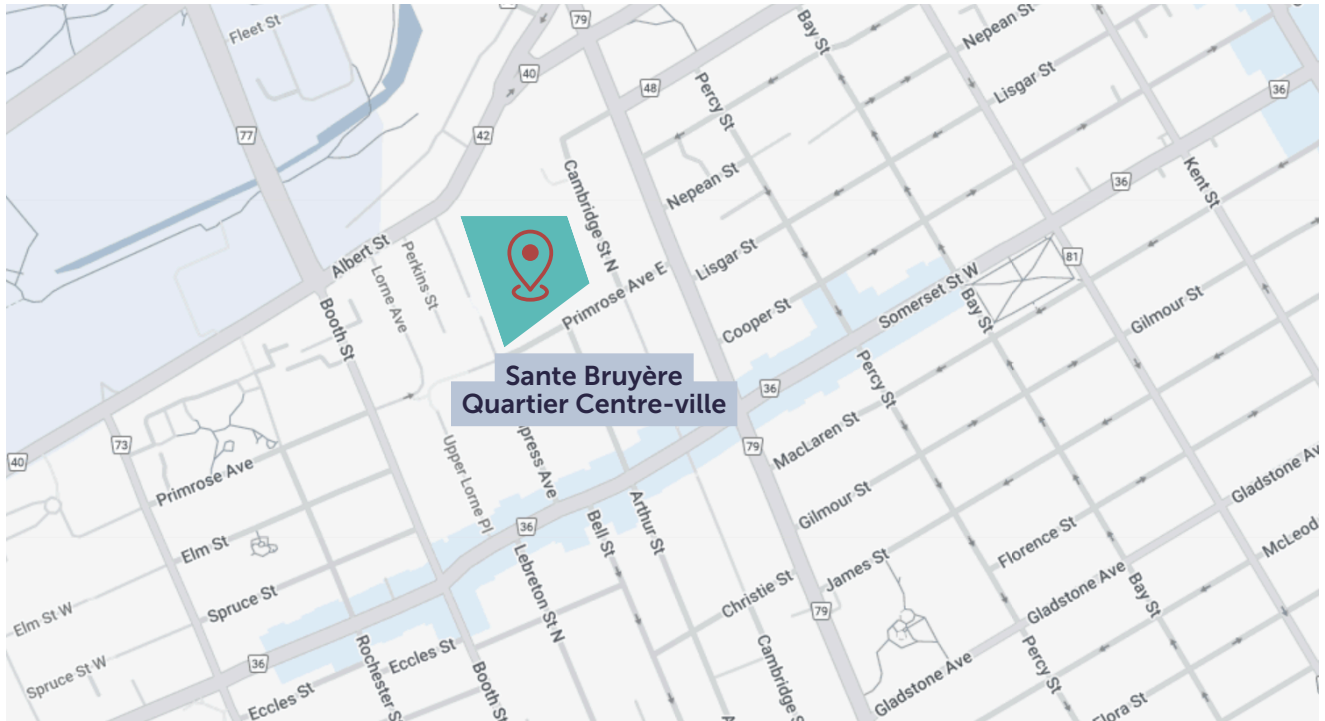






Services de transport

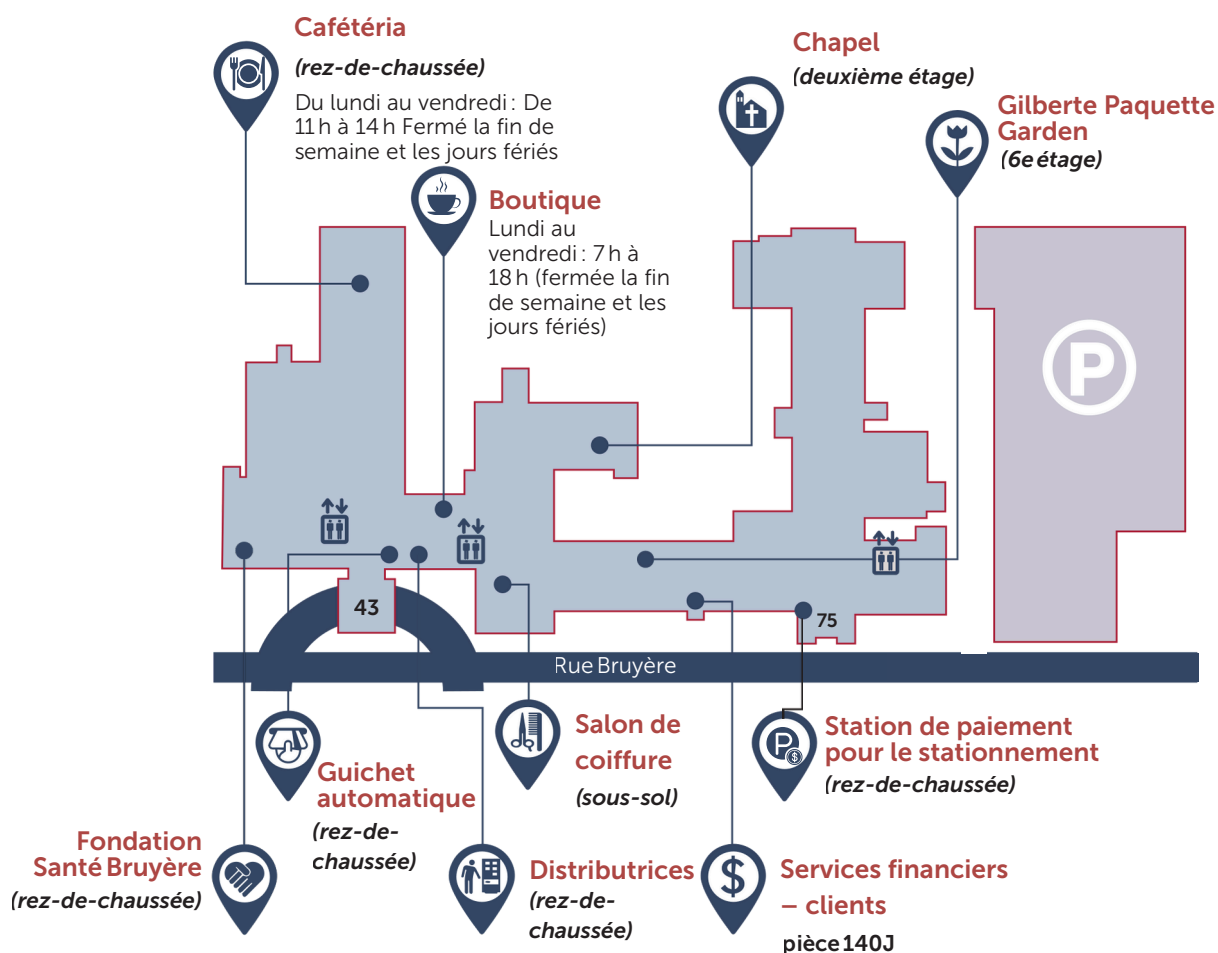
Santé Bruyère, quartier Centre-ville





Cartes de Santé Bruyère

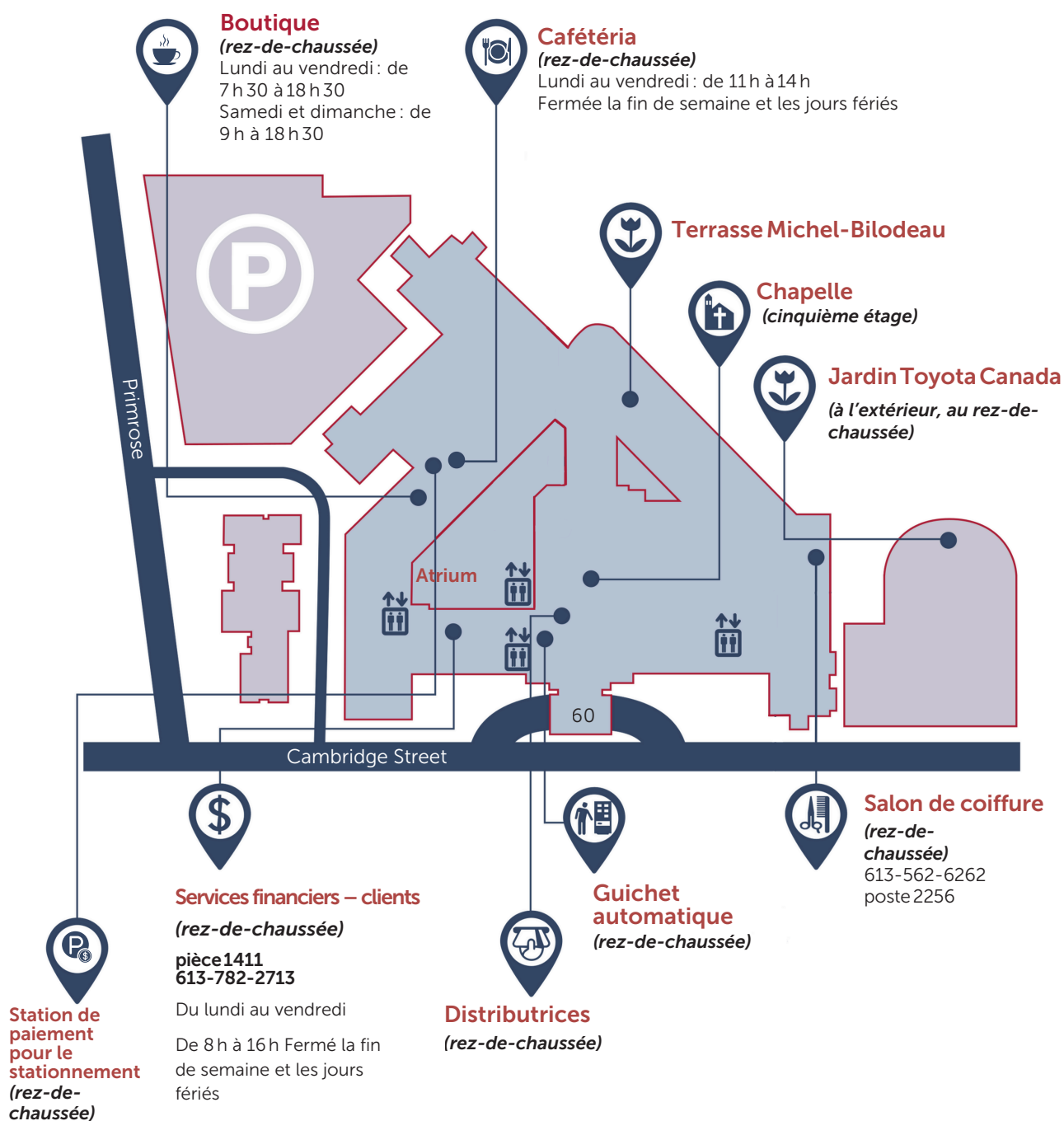
Santé Bruyère, quartier Marché By





Cartes de Santé Bruyère

Santé Bruyère, quartier Centre-ville





Votre séjour chez Santé Bruyère

Vous séjournerez dans l'un de nos trois types d'hébergement :

- Chambre individuelle (un patient par chambre);
- Chambre à deux lits (deux patients par chambre);
- Chambre standard (trois patients par chambre).

Santé Bruyère fait tout en son pouvoir pour répondre à vos demandes en matière d'hébergement. Cependant, nous pourrions devoir déplacer des patients ou restreindre leur accès à un type de chambre particulier pour des raisons médicales, de sécurité, de rénovations ou de prévention des infections.

Coûts

Il pourrait y avoir des coûts associés à votre séjour chez Santé Bruyère. Vous pourriez devoir payer des frais mensuels appelés « quote-part » si vous êtes en séjour prolongé à l'hôpital en raison des soins dont vous avez besoin pour traiter un problème chronique, conformément aux recommandations de votre médecin, ou si vous êtes en attente d'un transfert vers un foyer de soins de longue durée. Les frais sont calculés en fonction de votre revenu annuel au taux maximal fixé par le ministère de la Santé.

Le personnel du bureau des Services financiers — Clients communiquera avec vous ou votre mandataire spécial si une quote-part s'applique.

Portail patient Soins branchés

À votre arrivée, il se pourrait qu'on vous demande si vous souhaitez vous inscrire au Portail patient Soins branchés. Cet outil en ligne vous donne la possibilité de voir vos dossiers médicaux en tout temps, de jour comme de nuit, peu importe où vous vous trouvez.

À partir de votre compte, vous pourrez voir :

- les résultats de vos examens de laboratoire et rapports médicaux;
- les médicaments qui vous sont prescrits à votre congé de l'hôpital;
- les antécédents de vos visites et de vos rendez-vous;
- aux dates de vos prochains rendez-vous;

Vos renseignements personnels et dossiers médicaux demeureront confidentiels; seuls vous et les personnes à qui vous accorderez l'accès pourrez y accéder. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Portail, veuillez communiquer avec un membre du personnel ou consultez

www.bruyere.org/fr/SoinsBranches.



Soins branchés





Votre chambre



Téléphone

Des téléphones sont mis à la disposition des patients dans chaque chambre. Composez le 9, suivi du numéro de la personne que vous souhaitez joindre (pour les appels à l'extérieur seulement). Pour effectuer un appel interurbain, veuillez composer le 0; vous serez alors mis en communication avec un téléphoniste qui facilitera l'appel. Les appels locaux et interurbains sont gratuits.

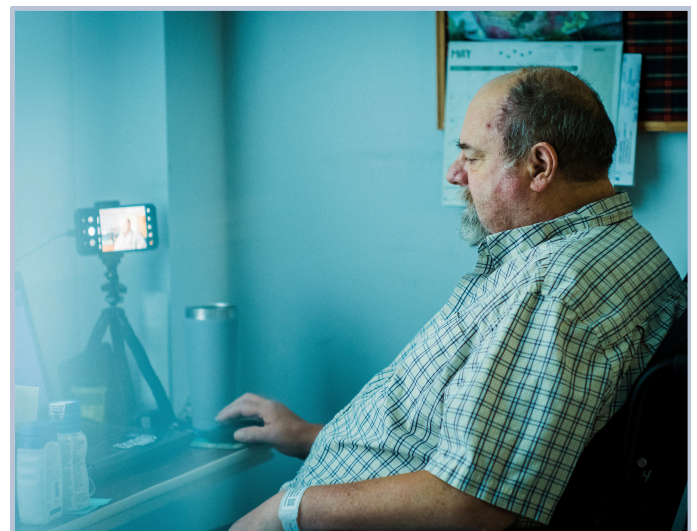
Téléviseur et câble

Des téléviseurs avec accès au câble sont mis à la disposition des patients dans chaque chambre moyennant des frais. Pour prendre des dispositions au sujet du téléviseur et du service de câblodistribution, veuillez communiquer avec le bureau des Services financiers — Clients de l'Hôpital Élisabeth-Bruyère (pièce 140, 613-562-6045) ou de l'Hôpital Saint-Vincent (pièce 1411, 613-782-2713) de Santé Bruyère.

Internet

Une couverture WiFi (accès à Internet sans fil) est offerte. Pour vous connecter au réseau Internet sans fil/WiFi de Santé Bruyère, veuillez accéder aux réglages WiFi de votre appareil et suivre les étapes suivantes :

- Affichez la liste des réseaux disponibles ou recherchez de nouveaux réseaux;
- Cliquez sur «GuestWifi» pour connecter votre appareil;
- Entrez le mot de passe (demandez au personnel de votre unité de vous fournir le mot de passe en vigueur).





Soins personnels



Salons de coiffure

Des services de coiffure sont offerts à tous les patients, moyennant des frais. Les membres du personnel de votre unité seront heureux de vous fixer un rendez-vous. Il est possible de payer d'avance au bureau des Services financiers — Clients ou en personne, lors du rendez-vous.

Salon, emplacement du quartier Marché By

- Tél. : 613-562-6262, poste 1044
- Situé au sous-sol

Salon, emplacement du quartier Centre-ville

- Tél. : 613-562-6262, poste 2256
- Situé au rez-de-chaussée

Service de buanderie

Des laveuses et des sècheuses sont mises à la disposition des patients et de leur famille à chaque emplacement, et ce, sans frais. Les membres du personnel ne contribuent pas au lavage des effets personnels des patients. Les patients de l'Hôpital Saint-Vincent de Santé Bruyère qui ne sont pas en mesure de faire leur lessive peuvent la confier à un service de blanchisserie externe chaque lundi, moyennant des frais.

Boutique

Les boutiques se situent au rez-de-chaussée de nos établissements du quartier Marché By et Centre-ville. Elles proposent un assortiment d'aliments et de boissons, des magazines et des journaux, des cadeaux, des cartes, des livres, des sucreries, des fleurs, des articles de toilette, des timbres, des billets de loterie, des services de nettoyage à sec, et plus encore!

Boutique, quartier Marché By

- Jours de semaine — 8 h à 15 h
- Fin de semaine : Fermée

Boutique, quartier Centre-ville

- Jours de semaine — 7 h à 18 h 30
- Fin de semaine : de 9 h 30 à 15 h





Service de la nutrition et de l'alimentation



Repas

Santé Bruyère propose des repas équilibrés qui respectent les recommandations du guide alimentaire canadien. Les patients en soins palliatifs prennent leurs repas dans leur chambre et peuvent obtenir l'aide d'un bénévole en soins palliatifs. Si le patient peut se déplacer, sa famille peut aussi l'emmener manger son repas dans la salle à manger et la salle familiale de l'unité.

À l'Hôpital Élisabeth-Bruyère de Santé Bruyère, les patients en réadaptation mangent dans la salle à manger.

- Déjeuner : de 8 h à 9 h
- Dîner : de 12 h à 13 h
- Souper : de 17 h à 18 h

À l'Hôpital Saint-Vincent de Santé Bruyère, les patients mangent dans leur chambre.

- Déjeuner : de 7 h 30 à 8 h
- Dîner : de 11 h 30 à 12 h
- Souper : de 16 h 30 à 17 h

À l'admission, un technicien en diététique viendra vous rencontrer pour établir vos préférences alimentaires, de sorte que vos besoins diététiques soient comblés. Le technicien en diététique effectuera un suivi pour choisir les repas si le régime le permet.

Cafétéria

Il y a une cafétéria au rez-de-chaussée de l'Hôpital Saint-Vincent de Santé Bruyère. Le menu comprend des repas santé, comme des soupes, des sandwiches et des salades maison, ainsi qu'un menu du jour.

Heures d'ouverture :

- Jours de semaine — 7 h à 18 h 30
- Fin de semaine : de 9 h 30 à 15 h





Congés autorisés et visites



Congés autorisés

Votre retour à la maison constitue un élément essentiel de votre réadaptation et de votre plan de congé. Toute demande de congé nécessite une autorisation du médecin. Veuillez nous aviser 48 heures à l'avance afin que nous puissions préparer vos médicaments. Veuillez prendre note que la situation pourrait changer si des mesures de prévention et de contrôle des infections sont mises en place à la suite d'une éclosion de maladie infectieuse.



Animaux de compagnie

Santé Bruyère reconnaît les avantages thérapeutiques des animaux de compagnie pour les patients. D'ailleurs, certains de nos programmes font appel à la zoothérapie. Les chats et les chiens qui ont reçu tous leurs vaccins et qui sont propres sont autorisés dans les chambres des patients. Sur la propriété de Santé Bruyère, les animaux qui rendent visite aux patients doivent être tenus en laisse et bien maîtrisés.

Veuillez confirmer avec votre gestionnaire clinique que vous pouvez amener votre animal à l'hôpital avant la visite. Veuillez prendre note que la situation est sujette à changements et que les animaux pourraient ne pas être autorisés dans nos hôpitaux si des mesures de prévention et de contrôle des infections sont mises en place à la suite d'une éclosion de maladie infectieuse.





Visites

Information et heures de visite

Santé Bruyère reconnaît les bienfaits que les visites de la famille et des amis procurent aux patients. Dans des circonstances normales, la famille et les visiteurs sont les bienvenus auprès des patients, et ce, 24 heures sur 24, selon les préférences des patients ou de leurs mandataires spéciaux.

À l'Hôpital Élisabeth-Bruyère de Santé Bruyère, veuillez utiliser l'entrée principale (43, rue Bruyère) entre 18 h 30 et 6 h 50, car les portes du stationnement du 75, rue Bruyère sont verrouillées. À l'Hôpital Saint-Vincent de Santé Bruyère, veuillez utiliser l'entrée principale (60, rue Cambridge Nord) entre 20 h et 6 h 50, car les portes du stationnement de la rue Primrose sont verrouillées.

L'entrée principale des deux hôpitaux est verrouillée pour des raisons de sécurité entre 21 h et 6 h 50. Pour entrer pendant cette période :

- Veuillez utiliser l'interphone qui se trouve à la porte de l'entrée principale pour annoncer votre arrivée.
- Entrez dans l'hôpital et inscrivez-vous au bureau des Télécommunications pour recevoir une carte de visiteur temporaire.
- Remettez la carte de visiteur au bureau des Télécommunications lorsque vous quittez l'hôpital.
- Appelez le bureau des Télécommunications au 613-562-6262 si vous éprouvez des difficultés à entrer dans l'hôpital.

Dans le souci de fournir à nos patients un environnement tranquille et paisible, toutes les personnes se trouvant sur la propriété de Santé Bruyère doivent respecter la période de quiétude, de 21 h à 6 h. Les visites pourraient être interrompues pour protéger la vie privée d'autres patients, par souci de sécurité, de bien-être ou de prévention et de lutte contre les infections. Les enfants de moins de 14 ans doivent être surveillés par un adulte autre que le patient.

Programme de partenaires en soins essentiels

Les partenaires en soins essentiels sont des membres de la famille, des amis ou des proches qui offrent aux patients un soutien essentiel et continu sur les plans personnel, social, psychologique, émotionnel et physique. Ils peuvent rendre visite à leurs proches au sein de nos établissements en tout temps après avoir terminé leur formation, et ce, même en cas d'éclosion de maladie infectieuse. Pour en savoir davantage, appelez au 613-562-6262, poste 1385.

Comité consultatif des patients et des familles pour les programmes hospitaliers

Le comité consultatif des patients et des familles (CCPF) vous permet de faire part de votre point de vue concernant la planification, la prestation et l'évaluation des soins de santé et des initiatives de qualité chez Santé Bruyère. Ce comité est ouvert aux patients actuellement admis et aux membres de leur famille, aux personnes récemment hospitalisées ou aux membres de la famille d'un patient. Les patients et les familles des hôpitaux Saint-Vincent et Élisabeth-Bruyère de Santé Bruyère et de Soins transitoires Greystone sont invités à y participer. Si vous souhaitez devenir membre du CCPF, veuillez communiquer avec nous par téléphone, au 613-562-6262, poste 1385, ou par courriel à clientrelations@bruyere.org.





Services financiers



Pour les clients

Lors de l'admission, vous, ou votre mandataire spécial devez vous présenter au bureau des Services financiers — Clients pour fournir la préférence de chambre, les renseignements sur l'assurance et faire la demande de téléviseur.

Veillez avoir en votre possession :

- votre carte santé;
- une preuve d'assurances;
- des copies des procurations relatives aux biens.

Vous souhaitez peut-être ouvrir un compte pour y déposer de petites sommes et ne garder ainsi que 20 \$ ou moins dans votre chambre.

Pour obtenir plus de plus amples renseignements sur les questions financières :

Hôpital Élisabeth-Bruyère de Santé Bruyère :

- 613-562-6345;
- AR-EB@bruyere.org

Hôpital Saint-Vincent de Santé Bruyère

- 13-782-2713;
- AR-SV@bruyere.org.





Prévention et contrôle des infections



Éclosions de maladies infectieuses

Vous pouvez lire les informations les plus récentes au sujet des éclosions en appelant le 613-562-6262, poste 1600, ou en consultant notre site Web www.bruyere.org/fr/home. D'autres mesures de PCI pourraient être mises en œuvre pour vous. Vous pourriez aussi remarquer certains changements en cas d'éclosion.

- Nous pourrions restreindre les visites dans certaines unités ou dans l'ensemble des installations. Des affiches indiqueront les zones touchées et les restrictions mises en place.
- Nous afficherons plus d'information ainsi que des instructions sur les bonnes techniques de lavage de mains et l'utilisation d'équipement de protection individuelle qui doit être porté avant d'entrer dans la chambre d'un patient

Vaccination

La grippe saisonnière, également appelée « influenza », est une maladie respiratoire contagieuse. Elle s'attrape et se propage facilement. Que vous soyez dans un milieu de soins de santé ou dans la collectivité, la meilleure défense contre ce virus est la vaccination annuelle. Chaque automne, nous offrons gratuitement le vaccin antigrippal à nos patients, à nos employés et à nos bénévoles. Le vaccin peut être administré en tout temps, d'octobre à la fin avril. Discutez avec votre équipe soignante des autres vaccins pertinents.

Visiteurs

Aidez-nous à freiner la propagation des infections :

- Utilisez le désinfectant pour les mains à base d'alcool mis à votre disposition au moment d'entrer dans l'hôpital et d'en sortir, et au moment d'entrer dans la chambre d'un patient et d'en sortir.
- Si vous êtes malade, repoussez votre visite jusqu'à ce que vous soyez guéri.
- Nous pouvons, si nécessaire, mettre en place des restrictions de visite temporaires.
- Les enfants de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'un visiteur adulte et surveillés par celui-ci.

Hygiène des mains

L'un des meilleurs moyens de freiner la propagation des infections est de bien se laver les mains. Des distributeurs de désinfectant pour les mains à base d'alcool se trouvent à chaque entrée et à divers endroits de nos hôpitaux. Votre fournisseur de soins peut aussi vous donner des instructions sur la bonne technique de lavage des mains; celle-ci devrait également être affichée partout dans l'hôpital.





Infection prevention & control (IPAC)

**PROTÉGEZ DES VIES
EN VOUS LAVANT LES MAINS**

C'est votre santé – Impliquez-vous



**Comment se
LAVER
LES MAINS**

- 1.** Mouillez-vous les mains à l'eau chaude.
- 2.** Appliquez le savon et faites mousser.
- 3.** Lavez la paume et le dos des mains, et entre les doigts.
- 4.** Rincez-vous les mains sous l'eau courante.
- 5.** Essuyez vos mains avec une serviette en papier et utilisez-la pour fermer le robinet.

 ONTARIO HOSPITAL ASSOCIATION www.oha.com/patientsafetytips 

**PROTÉGEZ DES VIES
EN VOUS LAVANT LES MAINS**

C'est votre santé – Impliquez-vous



**Comment se
DÉSINFECTER
LES MAINS**

- 1.** Appliquez de la mousse ou du gel désinfectant dans la paume de la main.
- 2.** Répandez-le sur la paume et le dos des mains, et entre les doigts.
- 3.** Frottez-vous les mains pendant au moins 15 secondes ou jusqu'à ce qu'elles soient sèches.
- 4.** Une fois sèches, vos mains sont sûres.

 ONTARIO HOSPITAL ASSOCIATION www.oha.com/patientsafetytips 





Votre sécurité



Bracelets d'identité

Durant votre séjour, vous porterez un bracelet d'identité. Il fournit des renseignements essentiels au personnel et aux bénévoles. Nous recommandons également aux personnes souffrant d'allergies potentiellement mortelles ou d'autres problèmes médicaux importants — surtout celles qui font souvent des sorties — de porter un bracelet MedicAlert.

Glissades et chutes

La plupart des chutes se produisent lorsqu'un patient essaie de se rendre à la salle de bains ou d'en ressortir. Parfois, les médicaments que vous prenez peuvent vous affaiblir ou vous étourdir. Nous évaluerons votre capacité à vous mettre au lit et à en sortir, ou à vous asseoir dans un fauteuil et à vous lever pour déterminer si vous avez besoin de l'aide d'une ou de deux personnes ou si vous pouvez le faire en toute sécurité par vous-même. Un pictogramme indiquant comment effectuer vos transferts et vous déplacer sera installé à la tête de votre lit, au besoin.

Accidents et blessures

Veuillez signaler immédiatement à un membre du personnel tout accident ou toute blessure survenant sur la propriété de Santé Bruyère. Si vous êtes hospitalisé et qu'un accident se produit alors que vous êtes temporairement à l'extérieur de notre propriété, vous devez également le signaler à un membre du personnel dès votre retour à l'hôpital.

Soutien

Vous pourriez avoir besoin d'un lève-personne fixé au plafond pour vous mettre au lit et en sortir, ou pour entrer dans la baignoire et en sortir. Il faudra peut-être aussi installer une alarme sur votre lit ou votre fauteuil. Si tel est le cas, une sonnerie retentira au poste de soins infirmiers pour avertir le personnel que vous n'êtes plus dans votre lit ou votre fauteuil. Quelqu'un viendra alors rapidement vérifier si vous êtes en sécurité. Si votre thérapeute vous recommande d'obtenir de l'aide pour sortir du lit ou vous lever de votre fauteuil, veuillez actionner la sonnette d'appel et attendre qu'un membre du personnel vienne vous aider. Si vous tombez, utilisez votre sonnette d'appel. Si vous ne pouvez pas l'atteindre, demandez de l'aide. Ne bougez pas et attendez l'arrivée d'une infirmière ou d'un médecin. Si vous voyez quelqu'un faire une chute, ne déplacez pas la personne et demandez de l'aide.





Des chaussures adéquates

Dans le cadre de votre programme de réadaptation, vous participerez à des activités thérapeutiques visant à vous redonner de la force et à améliorer votre mobilité et votre démarche. Le port de chaussures adéquates assure une stabilité et réduit le risque de chute.

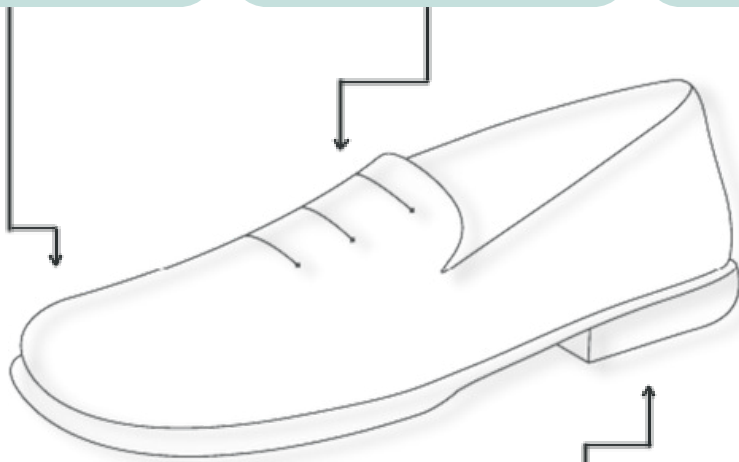


Caractéristiques des chaussures adéquates

La chaussure doit mesurer 6 mm (1/4 de pouce) que votre orteil le plus long

Les lacets ou les bandes velcro doivent permettre un ajustement serré et s'adapter à l'enflure du pied.

Le contrefort doit couvrir le talon pour bien le soutenir et l'empêcher de glisser.



La partie des orteils doit être assez profonde et large pour leur permettre de bouger.

La semelle doit avoir une bonne adhérence, sans coller au tapis.

Le talon doit avoir une hauteur de 6 mm à 2,5 cm (1/4 po à 1 po).

Le talon doit être de forme arrondie et assez large pour permettre un bon contact avec le sol.



Exemples de chaussures adéquates





Des chaussures adéquates

Le saviez-vous?

Les chaussettes antidérapantes n'aident pas à prévenir les chutes. Ce sont les chaussures décrites plus haut qui sont les meilleures pour favoriser votre mobilité.



Ce qu'il ne faut pas porter



Pantoufles
(sans talon fermé)



Crocs



Sandales de plage



Où trouver des chaussures adéquates?

Les boutiques de Santé Bruyère disposent d'un petit assortiment de chaussures adéquates à l'intention des personnes qui souhaitent s'en procurer. Pour plus d'informations, veuillez communiquer avec votre équipe soignante.





Votre santé



Médicaments

Veillez remettre à l'infirmière tous les médicaments que vous avez reçus dans un autre hôpital. Tous les médicaments que vous prenez chez Santé Bruyère doivent être prescrits par votre médecin et seront, dans la majorité des cas, distribués par la pharmacie de l'hôpital. Avant de vous administrer des médicaments, nous confirmerons votre identité en :

- vous demandant votre nom ou votre date de naissance;
- vérifiant votre bracelet d'identité (il fournit des renseignements essentiels qui seront utilisés par le personnel et les bénévoles);
- comparant ces renseignements à ceux de votre dossier.

À votre arrivée à l'hôpital et lors de votre départ, notre équipe de la pharmacie passera en revue tous les médicaments que vous prenez pour s'assurer qu'ils sont efficaces et n'ont pas d'interactions nocives. Votre famille et vos amis ne doivent pas vous apporter de médicaments. Vous pouvez demander à votre médecin de vous prescrire des médicaments de rechange. Si vous ressentez des effets secondaires à la suite de la prise d'un médicament ou avez des questions sur votre médication, parlez-en à votre infirmière, à votre pharmacien ou à votre médecin. Votre famille ou vous-même devez prendre les dispositions pour obtenir, administrer et payer tout traitement non prescrit par votre médecin. Lorsque vous recevrez votre congé, nous vous informerons de tout changement apporté à votre médication pendant votre séjour à l'hôpital. Nous transmettrons également cette information à votre médecin de famille et à votre pharmacie.

Prévention des caillots

Les caillots ou les thromboses veineuses profondes (TVP) peuvent se former dans les jambes, et, moins souvent, dans les bras. Ces caillots peuvent migrer vers les poumons et causer une embolie pulmonaire potentiellement mortelle. Les TVP représentent un important problème de santé publique qui touche près de 100 000 Canadiens et entraîne le décès de 10 000 personnes, chaque année. La plupart des gens croient que la sédentarité est le plus grand facteur de risque alors qu'en fait, ce sont les interventions chirurgicales, les cancers et les hospitalisations qui sont le plus souvent en cause. Thrombose Canada lance une campagne de sensibilisation à la prévention des caillots et incite les gens à consulter leur médecin s'ils ressentent l'un de ces symptômes, associé aux caillots sanguins :

- Douleur à la poitrine;
- Étourdissement;
- Essoufflement;
- Douleur à la jambe;
- Enflure de la jambe.

Consultez votre médecin si vous présentez l'un ou l'autre de ces symptômes.





Votre santé

Prévention des escarres de décubitus

Les escarres de décubitus sont des blessures de la peau et des tissus sous-jacents observées lorsqu'une personne reste assise ou couchée trop longtemps dans la même position. Elles peuvent aussi être causées par de la friction, comme lorsque l'on glisse dans un lit ou que l'on traîne ses talons sur le matelas. La plupart des escarres peuvent être évitées. Veuillez suivre les étapes suivantes pour prévenir les escarres de décubitus :

- Surveillez quotidiennement l'apparition de changements cutanés;
- Signalez tout changement au personnel infirmier;
- Changez de position au moins toutes les deux heures lorsque vous êtes couché, ou toutes les 15 minutes à une heure lorsque vous êtes assis;
- Demandez l'aide du personnel infirmier, au besoin;
- Mangez sainement et buvez de l'eau pour bien vous hydrater;

- Demandez l'aide de votre diététiste;
- Utilisez des crèmes protectrices et des produits hydratants (sans alcool) pour protéger et revitaliser votre peau;
- Utilisez des savons doux à pH équilibré pour vous laver;
- Assurez-vous de nettoyer aussi rapidement que possible toute trace d'urine, de selles ou de moiteur présente sur votre peau;
- Lorsque vous êtes couché, maintenez la tête du lit relevée à moins de 30 degrés, si possible;
- Utilisez des objets appropriés (comme des coussins ou des matelas) pour atténuer ou répartir la pression. Vérifiez fréquemment que ces objets sont placés adéquatement. Demandez l'aide de votre ergothérapeute;

Signalez à votre équipe de soins tout inconfort ressenti lorsque vous êtes couché dans votre lit ou assis dans votre fauteuil. D'autres objets pourraient vous aider à réduire la pression.





Assurer la sécurité de nos emplacements



Objets personnels et objets de valeur

Santé Bruyère a mis en place des mesures de sécurité pour assurer votre sécurité et celle de vos biens, et nous vous demandons de bien vouloir laisser vos objets de valeur à la maison. Santé Bruyère n'est pas responsable des objets personnels perdus ou manquants, comme les lunettes, prothèses dentaires, bijoux et appareils auditifs, etc.

Soins de qualité

Santé Bruyère s'engage à offrir des soins de qualité en toute sécurité dans un milieu qui favorise le respect, l'ouverture aux différences culturelles et la dignité des patients, des employés et des visiteurs. Aucune forme de harcèlement, de maltraitance ou de violence ne sera tolérée.



Établissement sans fumée



Produits sans latex



Tolérance zéro pour toute forme de harcèlement, de maltraitance ou de violence



Produits sans parfum

Système de vidéosurveillance

Santé Bruyère utilise un système de vidéosurveillance. Un gardien est en poste entre 7 h et minuit. De plus :

- nous vous suggérons de garder moins de 20 \$ dans votre chambre;
- ne laissez jamais vos objets de valeur sans surveillance, surtout dans les aires communes;
- si vous voyez une personne dont le comportement vous semble suspect, veuillez en informer le personnel immédiatement.

La sécurité est l'affaire de tous

Votre responsabilité, en tant que patient, est de traiter les professionnels de la santé avec respect. Les visiteurs et les proches sont également invités à faire preuve du même respect.

Pour la sécurité de tous, notre programme de prévention de la violence interdit toute forme de violence verbale ou physique. Toute personne manifestant des comportements agressifs ou violents sera signalée pour violence et pourra être invitée à quitter les lieux.

Un mauvais traitement peut prendre la forme de menaces, de cris, de coups, de poussées, de jet d'objets et de remarques à caractère sexuel ou humiliant.





Assurer la sécurité de nos emplacements

Mesures d'urgence et sécurité incendie

Lorsqu'une alarme retentit, il peut s'agir d'un incendie ou d'un exercice d'incendie. Veuillez rester calme. Les ascenseurs ne peuvent être utilisés lorsque l'alarme incendie sonne. Si vous vous trouvez dans le couloir, entrez dans la pièce inoccupée la plus proche, ou demandez de l'aide pour vous y rendre. Restez dans cette pièce jusqu'à ce que retentisse le signal de fin d'alerte. Les visiteurs qui entrent dans l'établissement lorsque l'alarme sonne doivent rester dans l'entrée jusqu'à ce que la fin de l'alerte soit annoncée. Pour des raisons de sécurité incendie, l'utilisation de flammes nues, y compris les bougies d'anniversaire, est interdite, sauf dans les chapelles. Nous encourageons les patients à utiliser des bougies à pile dans leur chambre, s'ils le souhaitent.

Articles soumis à des restrictions

Flurs et plantes — SantéBruyère est un environnement sans parfum. Puisque plusieurs personnes sont physiquement sensibles aux produits chimiques présents dans l'air, les arrangements floraux et les plantes se trouvant dans les chambres des patients doivent être inodores. Veuillez jeter les arrangements floraux et les fleurs coupées après sept jours. Les plantes en pot ne sont pas autorisées dans votre chambre.

Dispositifs d'enregistrement — Dispositifs d'enregistrement — Il est strictement interdit d'utiliser un appareil photo, une caméra vidéo ou un téléphone cellulaire pour photographier ou enregistrer sur bande vidéo ou audio les patients, le personnel ou les visiteurs sans le consentement écrit des personnes visées. L'utilisation des téléphones cellulaires est permise sauf aux endroits où des affiches l'interdisent, en raison d'une interférence possible avec les appareils médicaux.

Téléviseurs — n'apportez pas votre propre téléviseur. Un téléviseur est mis à la disposition des patients dans chaque chambre.

Appareils électriques — Les appareils électriques sont interdits dans votre chambre. Cela comprend les réfrigérateurs, les humidificateurs, les bouilloires, les rallonges électriques, les ampoules halogènes, les coussins à réchauffer au micro-ondes, les coussins chauffants et les couvertures électriques.

Il est toutefois permis d'utiliser des appareils de toilette (rasoir et séchoir à cheveux) et des ordinateurs portables. Des réfrigérateurs communs sont mis à la disposition des patients dans toutes les unités de soins.

Mobilier — Vous ne pouvez apporter aucun meuble supplémentaire dans votre chambre.

Tabac, alcool et drogues illicites

Tabac — SantéBruyère s'engage à offrir un environnement sain pour tous. Conformément à la Loi de 2017 favorisant un Ontario sans fumée, il est interdit de fumer sur la propriété de l'hôpital. Le terme «tabagisme» réfère au fait de fumer ou d'inhaler toute sorte de tabac ou de produit à base d'herbes, ou d'utiliser tout type de dispositif pour fumer, y compris les cigarettes électroniques. Le personnel et les bénévoles ne déplaceront ni ne surveilleront les patients qui souhaitent sortir de l'immeuble pour fumer. Pendant votre séjour chez SantéBruyère, nous vous encouragerons à participer aux programmes de réduction ou d'arrêt du tabagisme.

Alcool — Il vous est en tout temps interdit de consommer des boissons alcoolisées, sauf si un médecin a rédigé une ordonnance vous autorisant à le faire. Il est en tout temps interdit aux visiteurs, aux bénévoles et au personnel de consommer des boissons alcoolisées sur la propriété de SantéBruyère.

Drogues illicites — SantéBruyère a adopté une politique de tolérance zéro à l'égard de la consommation, de la possession, de la culture et de la distribution de substances illicites dans ses établissements et sur ses terrains.





Dispositifs de mobilité

Aides à la mobilité

Toutes les AMM doivent fonctionner aux piles à électrolyte gélifié sans entretien. Il est interdit d'utiliser des batteries d'accumulateurs au plomb. Vous êtes responsable du remplacement des batteries et de la réparation ou de l'entretien de votre fauteuil roulant personnel. L'ergothérapeute ou le personnel infirmier peut vous donner une liste de fournisseurs externes qui se déplacent pour effectuer des réparations. Avant d'utiliser un fauteuil roulant électrique ou un scooter, un membre de l'équipe soignante (p. ex. un ergothérapeute) doit effectuer une évaluation de la conduite. Cela déterminera votre capacité à conduire de façon sécuritaire avec l'AMM. Durant votre séjour, vous devez faire preuve de compétence et de bon jugement en matière de conduite sécuritaire lorsque vous utilisez votre équipement dans l'hôpital, sur ses terrains extérieurs et dans la collectivité.

Remarque: Les membres de l'équipe de soins évalueront en continu vos compétences de conduite. Il se pourrait qu'ils modifient le régulateur de vitesse, ou qu'ils restreignent ou suspendent vos privilèges de conduite si vous ne respectez pas les lignes directrices suivantes.

Fauteuils roulants motorisés (AMM)

Les fauteuils roulants fournis par l'hôpital sont choisis en fonction de vos besoins, tels qu'ils ont été évalués par un ergothérapeute. Ce dernier peut aussi vous fournir de l'information sur les ressources disponibles en matière d'équipement au sein de votre collectivité.

Tous les fauteuils roulants appartenant à des particuliers doivent être en bon état et sécuritaires avant d'être apportés à l'hôpital.

Demandez à votre ergothérapeute s'il est nécessaire d'apporter votre fauteuil roulant et ses accessoires (p. ex. coussins, repose-pieds et tablette). Vous pourriez devoir porter une ceinture de sécurité lorsque vous utilisez votre fauteuil roulant.

En raison des contraintes d'espace, vous devrez prendre les arrangements d'entreposage nécessaires si vous possédez plus d'un fauteuil roulant.





Dispositifs de mobilité

Directives en matière de conduite sécuritaire

La conduite d'une AMM est similaire à celle d'une voiture. Votre sécurité et celle des autres sont importantes.

1. Conduisez prudemment. Soyez vigilant et toujours conscient de ce qui se passe autour de vous.
2. À l'intérieur d'un établissement, roulez à basse vitesse. Le fait de rouler trop vite peut occasionner des blessures non seulement à vous-même, mais aussi aux autres, en plus d'entraîner des dommages à la propriété.
3. Tournez à basse vitesse. Rouler trop vite dans un virage peut faire basculer votre appareil.
4. Ne roulez pas sur les bordures ou les dénivellements de plus d'un pouce et demi (3,5 cm).
5. Il est interdit de conduire sous l'influence de l'alcool ou d'une autre substance contrôlée.
6. Ne permettez à personne de monter avec vous sur votre AMM et ne remorquez personne.
7. Soyez extrêmement prudent quand vous conduisez à proximité d'escaliers.
8. Seuls les membres du personnel peuvent vous aider à circuler dans les zones achalandées. Dans ces cas-là, et par souci de sécurité, il est interdit aux autres patients d'offrir leur aide.
9. Rangez vos articles de façon sécuritaire à bord de votre AMM; ne transportez pas d'objets épars.
10. Mettez l'interrupteur en position «Arrêt» avant de monter dans votre AMM ou d'en descendre.
11. Si vous conduisez un scooter, n'oubliez pas de verrouiller le pivot du siège.
12. Lorsque vous roulez, gardez toujours les pieds sur les repose-pieds de votre scooter ou de votre fauteuil roulant électrique.

Conseils pour utiliser une aide à la mobilité motorisée

1. Le port de la ceinture de sécurité est fortement recommandé, car une secousse soudaine pourrait vous faire tomber.
2. Vérifiez la batterie avant chaque sortie pour vous assurer qu'elle est pleinement chargée.
3. Tenez compte des conditions météorologiques lorsque vous prévoyez de sortir; la neige peut diminuer l'adhérence des pneus sur la chaussée et la pluie peut endommager les circuits électroniques.
4. En ville, il est recommandé d'utiliser un drapeau orange pour vous rendre plus visible à la circulation.
5. Ayez un plan d'urgence en prévision de vos sorties en ville (p. ex., apportez un téléphone cellulaire ou demandez à un bénévole ou à un ami de vous accompagner).
6. Évitez de surcharger le panier de votre triporteur. Vous pourriez vous retrouver en déséquilibre.
7. Ne prêtez jamais votre AMM à un autre patient ou à un visiteur.
8. Stationnez votre AMM dans un endroit sûr où elle ne nuira à personne. Dans les chambres des patients, il faut laisser assez d'espace autour des lits. Par conséquent, votre AMM pourrait ne pas se trouver dans votre chambre.
9. Ne bloquez pas les entrées de l'hôpital.
10. Lorsque vous êtes dans l'ascenseur, coupez le contact de votre AMM pour éviter qu'une personne touche accidentellement le levier de commande ou les boutons de contrôle.
11. Envisagez l'installation de rétroviseurs pour augmenter la sécurité lors de la marche arrière.
12. Si vous éprouvez un quelconque problème avec votre AMM, avertissez votre fournisseur ou un membre de votre équipe de soins.





Dispositifs de mobilité

Responsabilités et obligations

1. Vous devez lire les présentes directives et les respecter en tout temps lorsque vous utilisez votre AMM.
2. Vous êtes responsable de toute blessure ou de tout dommage intentionnels infligés à vous-même, à autrui ou à la propriété résultant de votre utilisation d'une AMM. Vous comprenez que vous, votre famille ou votre succession acceptez de ne déposer aucune réclamation contre Santé Bruyère, son personnel médical, ses employés, ses administrateurs et ses dirigeants pour tout dommage ou toute blessure que vous pourriez causer.
3. Vous pourriez devoir rembourser Santé Bruyère, son personnel médical, ses employés, ses administrateurs et ses dirigeants pour les coûts liés à toute réclamation ou demande faite par une tierce partie découlant de votre utilisation d'une AMM.
4. Vous êtes responsable des coûts d'entretien, d'ajustement et de réparation de votre AMM, y compris les coûts associés aux modifications requises pour des raisons de sécurité demandées par l'équipe.
5. Vous ne devez pas utiliser votre AMM comme une arme : vous perdriez alors votre droit de l'utiliser.





Vos soins



Votre équipe soignante

Santé Bruyère s'engage à offrir des soins centrés sur la personne. Votre équipe de soins interprofessionnelle planifie vos soins avec vous afin de répondre à vos besoins lors de votre séjour à l'hôpital. Les recherches indiquent qu'un congé bien planifié peut faciliter le rétablissement à la maison et réduire les risques de réadmission à l'hôpital.

Pendant votre séjour, vous participerez activement, de concert avec votre équipe de soins de santé, à l'élaboration des plans concernant le moment où vous quitterez l'hôpital. Le travailleur social participera aussi à cette planification et pourra vous mettre en contact avec les ressources dont vous aurez besoin.

Santé Bruyère est un établissement d'enseignement chargé du mandat provincial de faire progresser l'apprentissage et la recherche dans le domaine des soins de santé. Cela signifie que les étudiants et les résidents en médecine, ainsi que d'autres professionnels de la santé, pourraient participer à la prestation de vos soins sous la supervision d'un membre du personnel ou d'un médecin de Santé Bruyère. Vous pourriez également être invité à participer à des travaux de recherche.

Tableau des soins

Un tableau blanc effaçable est accroché au mur, près de votre lit. Il s'agit d'un outil de communication entre vous, votre famille et votre équipe de soins. Cette dernière le mettra à jour lors des changements de quart de travail afin de tenir toute l'équipe informée des changements concernant vos soins.

Pratiques quotidiennes

Changement de quart de travail au chevet —

L'infirmière qui termine son quart de travail passe en revue vos besoins avec celle qui commence son quart de travail. Vous pouvez participer activement à l'échange ou simplement écouter. Ce transfert d'information permet à tous les membres du personnel d'être au courant de vos besoins et accroît votre sécurité.

Visites régulières du personnel infirmier — Votre infirmière se présentera régulièrement à votre chevet pour voir si vous êtes à l'aise, s'enquérir de vos besoins et vous aider à vous déplacer ou à changer de position. Elle s'assurera aussi que vous êtes en mesure d'atteindre de manière sécuritaire votre téléphone, votre table de chevet, votre sonnette d'appel et tout autre objet dont vous avez besoin.

Départs

Les départs se font à 10 h. Veuillez faire en sorte de quitter l'hôpital avant 10 h le jour de votre congé afin que nous puissions préparer votre chambre en vue d'une nouvelle admission.





Vos soins

Services de soutien

Notre Service de soutien offre des activités de loisirs thérapeutiques, des ateliers d'art et de bien-être, un soutien spirituel et religieux, et des services de bénévolat. Un vaste éventail de programmes, de services et d'activités permet de répondre à vos intérêts et à vos besoins. L'objectif est d'améliorer votre qualité de vie pendant votre séjour à l'hôpital.

À votre arrivée chez Santé Bruyère, un ambassadeur bénévole vous accueillera. Les ambassadeurs bénévoles peuvent vous aider dans de nombreux domaines, répondre à des questions non cliniques et vous proposer une visite de l'hôpital ou de votre unité pour vous permettre de vous familiariser avec votre nouvel environnement.

Consultez le calendrier des activités ou appelez le bureau des ressources bénévoles au 613-562-6262 pour obtenir plus d'informations sur les programmes et les services offerts.

Veuillez prendre note que la situation pourrait changer si des mesures de prévention et de contrôle des infections sont mises en place à la suite d'une éclosion de maladie infectieuse.

Aide médicale à mourir

Santé Bruyère offre à ses patients et à leur famille des soins palliatifs et de fin de vie de haute qualité, et les soutient tout au long de leur parcours de soins de santé. En ce qui concerne l'aide médicale à mourir (AMM), Santé Bruyère a adopté une position qui s'harmonise aux responsabilités et aux valeurs d'un organisme de soins de santé de confession catholique, et ne fournit donc pas le service d'AMM dans ses établissements. En tant que chef de file de la prestation de soins palliatifs, Santé Bruyère met l'accent sur l'innovation pour pouvoir offrir une solution de rechange à ceux qui souffrent et qui envisagent l'AMM.

Nos équipes travailleront avec les patients pour discuter des solutions et des objectifs en matière de soins, et respecteront les volontés de ceux qui leur confient leurs soins. Si un patient souhaite aller de l'avant et obtenir l'AMM, nous l'aiguillerons vers un fournisseur externe qui pourra répondre à sa demande, et lui fournirons de l'information et des évaluations. Pour obtenir une copie de la politique de Santé Bruyère sur l'AMM, veuillez vous renseigner auprès de votre gestionnaire clinique.





Soins spirituels



Soins spirituels

La spiritualité est au cœur de la condition humaine. La quête de sens, d'un but à sa vie et de relations épanouissantes sont autant de reflets de notre nature spirituelle. C'est à travers notre spiritualité que nous pouvons éprouver de l'émerveillement, du mystère et de l'étonnement. La santé spirituelle est essentielle au bien-être et à la guérison du corps, de l'âme, de l'esprit et du cœur. Prendre soin de l'esprit humain apporte réconfort, consolation, force et espoir lorsque l'on est confronté au deuil et à la détresse.

En tant que membres de l'équipe soignante, les intervenants en soins spirituels formés cliniquement vous prêtent une oreille attentive, explorent vos croyances et vos valeurs, vous accompagnent dans votre quête de sens et de but, et prennent soin de votre esprit, quelle que soit votre confession religieuse ou que vous soyez croyant ou non.

Les services proposés comprennent : du soutien émotionnel et spirituel; un dialogue et un soutien en fin de vie; du soutien dans le deuil; de l'aide pour les décisions pénibles; de l'enseignement en santé spirituelle; du soutien religieux comprenant : les sacrements et les rituels; les célébrations spéciales et la mise en relation avec un représentant religieux; et l'accès à des espaces sacrés. Vous trouverez des chapelles catholiques et des salles de prière multiconfessionnelles dans nos établissements du Centre-ville, du Marché By et d'Orléans, ouvertes en tout temps pour la réflexion personnelle, la méditation et la prière. Un calendrier des services religieux et des liturgies est affiché dans chaque établissement. Pour parler avec un intervenant en soins spirituels, veuillez le demander à un membre de l'équipe soignante. Pour toute question ou des commentaires, adressez-vous à communications@bruyere.org.





Institut de recherche Santé Bruyère



À propos de l'Institut de recherche Santé Bruyère

En tant qu'organisme universitaire, Santé Bruyère forme des étudiants et des stagiaires, tout en menant des travaux de recherche qui changent des vies et influencent directement la santé et les soins des patients. Les étudiants, tout comme le personnel clinique, pourraient participer à la prestation de vos soins, et il se pourrait que l'on vous demande si vous souhaitez en savoir plus sur nos projets de recherche et d'innovation ou y participer. L'Institut de recherche Santé Bruyère (IRSB) fait partie de Santé Bruyère et est affilié à l'Université d'Ottawa. Il mène des travaux de recherche liés aux priorités cliniques de Santé Bruyère visant à améliorer les soins offerts aux populations vieillissantes et vulnérables.

Participation à la recherche

Au fil des ans, des milliers de personnes de la communauté de Santé Bruyère ont participé à des travaux de recherche menés par l'IRSB.

La participation aux recherches est volontaire, et l'IRSB veille à ce que chaque patient qui choisit de prendre part aux activités de recherche se sente à l'aise, en sécurité, et bien informé tout au long du processus.





Fondation Santé Bruyère



À propos de la Fondation Santé Bruyère

Il incombe à la Fondation de recueillir des fonds pour soutenir directement nos hôpitaux, nos soins de longue durée et notre institut de recherche. Votre générosité rend tout cela possible. Elle nous permet de mobiliser nos équipes dans le but de fournir des soins de qualité optimale, empreints de compassion. Chaque jour, dans un esprit de dignité et de respect, nous maintenons notre engagement à promouvoir une vision commune qui place la personne au cœur du travail et de la planification. Pour effectuer votre don, veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes :

- Faites un don en ligne sur www.bruyere.org/donnez;
- Communiquez avec le bureau de la Fondation au 613-562-6319 ou à foundation@bruyere.org;
- Envoyez votre don par la poste :
 - Fondation Santé Bruyère
 - 43, rue Bruyère, Ottawa (Ontario) K1N 5C8

Grâce à vous, nous continuerons de travailler ensemble à l'élaboration de solutions à long terme nous permettant de mieux prendre soin de nos patients, aujourd'hui et pour les générations à venir.

Prix Inspiration de Santé Bruyère

Si vous souhaitez souligner les soins ou les services exceptionnels et empreints de compassion offerts par un membre du personnel ou un bénévole, veuillez poser sa candidature au Prix Inspiration de la mère Bruyère. Veuillez consulter www.bruyere.org/fr/Prix_Inspiration, ou communiquez avec la Fondation Santé Bruyère, au 613-562-6319, ou à foundation@bruyere.org.



Infolettre mensuelle de Santé Bruyère

Pour demeurer au fait des dernières nouvelles de Santé Bruyère, veuillez vous abonner en envoyant un courriel à l'adresse suivante : foundation@bruyere.org.

Ensemble, nous pouvons changer des vies. Soutenez Santé Bruyère en faisant un don à la Fondation Santé Bruyère. Chaque fois que vous faites un don, vous investissez dans les programmes, les services et la recherche qui changent des vies.



Don

Si vous préférez faire un don en ligne, veuillez consulter le site

https://www.bruyere.org/fr/Prix_Inspiration

ou nous appeler, au
613.562.6319

Je souhaite souligner le travail d'un ou de plusieurs membres du personnel de Santé Bruyère en faisant un don.

CANDIDATURE(S):

Nom(s) et profession :

.....
.....
.....

Emplacement :

- ☐ Hôpital Saint-Vincent
- ☐ Hôpital Élisabeth-Bruyère
- ☐ Soins de longue durée Élisabeth-Bruyère
- ☐ Soins de longue durée Saint-Louis
- ☐ Soins transitoires Greystone

NOTE D'APPRÉCIATION :

.....
.....
.....
.....
.....

JE FAIS UN DON DE :

☐ 50 \$ ☐ 100 \$ ☐ 250 \$ ☐ 500 \$ ☐ 1 000 \$

☐ Autre

Un reçu officiel aux fins de l'impôt sera délivré pour tous les dons de 10 \$ et plus.

MÉTHODE DE PAIEMENT

☐ ShapeChèque (à l'ordre de la Fondation Santé Bruyère)



VISA



MasterCard



AMERICAN EXPRESS

INFORMATIONS SUR LE PAIEMENT

.....
Nom du détenteur de la carte :

.....
Numéro de carte

.....
Date d'expiration

.....
Signature

☐ **Veillez envoyer un reçu fiscal pour activités de bienfaisance à :**

.....
Prénom

.....
Nom de famille

.....
Rue

.....
Ville

.....
Province

.....
Code postal

.....
No de téléphone

.....
Courriel



Oui, veuillez m'envoyer les communications de la Fondation Santé Bruyère.



Fondation Santé Bruyère

43, rue Bruyère, Ottawa (Ontario) K1N 5C8

Tél. : 613-562-6319

foundation@bruyere.org

Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance :
88 846 0441 RR0001

Merci de soutenir Santé Bruyère et de nous aider à repenser les soins de santé!



Relations avec la clientèle



Santé Bruyère accorde énormément d'importance à vos commentaires et à vos préoccupations. Si vous avez des préoccupations concernant vos soins, veuillez en discuter avec votre infirmière ou votre gestionnaire clinique afin qu'ils vous aident à trouver une solution. Si vous voulez obtenir plus d'information ou de soutien, vous pouvez communiquer avec la conseillère chargée des relations avec la clientèle. Notre conseillère chargée des relations avec la clientèle offre un milieu sûr et accueillant où les patients et leur famille peuvent formuler des commentaires, exprimer des inquiétudes, déposer une plainte ou faire des éloges liés à un séjour à l'hôpital. Vos préoccupations seront entendues de manière confidentielle, courtoise et respectueuse.

Conseillère chargée des relations avec la clientèle :

- Marie-Ève Pinard
- 43, rue Bruyère, Ottawa (Ontario) K1N 5C8
613-562-6262, poste 1051
- clientrelations@bruyere.org

La personne responsable devrait communiquer avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de vos préoccupations pour vous faire part des résultats de son examen ou vous informer de l'évolution de la situation si l'enquête est en cours.

Vers qui vous tourner pour trouver réponse à des questions importantes :

Problèmes cliniques : Communiquez avec un membre de l'équipe clinique ou le gestionnaire clinique de votre unité pour tout ce qui a trait à vos soins ou aux préoccupations qui affectent votre bien-être au quotidien.

Commentaires généraux, demandes de renseignements généraux et compliments : adressez-vous à la coordonnatrice de l'expérience client (poste 1385) qui s'assurera de transmettre vos commentaires et compliments à la bonne unité et de répondre à vos questions d'ordre général sur Santé Bruyère.

Plaintes : courriellez le bureau des relations avec la clientèle à clientrelations@bruyere.org ou téléphonez au poste 1051. On vous aidera à trouver une solution dans ce qui vous oppose aux autres parties impliquées.





Accès à l'information et respect de la vie privée



Santé Bruyère conserve trois types de renseignements :

1. les informations sur la santé
2. les documents généraux
3. les renseignements personnels

Le respect de la vie privée et l'accès à ces renseignements sont régis par des lois particulières à la province de l'Ontario.

Informations sur la santé

La Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé de l'Ontario établit les exigences juridiques en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements personnels sur la santé. Santé Bruyère s'engage à conserver vos renseignements de manière sûre et confidentielle. Nous respectons votre droit d'accéder aux renseignements sur votre santé ou de demander à les corriger. Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels sur la santé en tout temps. Vous ou vos représentants légaux êtes autorisés à accéder aux renseignements sur votre santé. Pour ce faire, vous devez signer une autorisation en présence d'un membre du personnel de Santé Bruyère.

Communiquez avec le Service des archives médicales par téléphone, au 613-562-6262 poste 1216 ou, par courriel, à HealthRecords@bruyere.org, pour demander l'accès aux renseignements personnels sur votre santé.

Documents généraux

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) de l'Ontario permet au public de demander l'accès aux documents sous le contrôle de Santé Bruyère depuis le 1er janvier 2007.

La section « Accès à l'information » de notre site Web, à www.bruyere.org/fr/home, présente davantage de renseignements et une liste des documents (Répertoire des documents) conservés par Santé Bruyère. Certains rapports d'organismes sont publiés dans la section « Information publique » de notre site Web.

Renseignements personnels

La LAIPVP protège aussi vos renseignements personnels. Vous pouvez également accéder à vos renseignements personnels ou y apporter des corrections en remplissant une Demande d'accès ou de rectification qui se trouve sur notre site Web, à www.bruyere.org/fr/home. Le site Web comprend aussi une liste de banques de données pouvant comporter des renseignements personnels.





Avis de confidentialité

Votre vie privée est protégée

Nous prenons des mesures pour protéger vos renseignements personnels contre le vol, la perte, l'accès non autorisé, la copie, la modification, l'utilisation, la divulgation et la destruction.

Nous effectuons des vérifications et des enquêtes approfondies pour vérifier et gérer notre conformité en matière de protection de la vie privée.

Nous prenons les dispositions nécessaires pour nous assurer que tous nos prestataires de services protègent votre vie privée et n'utilisent vos données personnelles qu'aux fins pour lesquelles vous avez donné votre accord.

Collecte de renseignements personnels sur la santé

La protection de la vie privée des patients n'est pas seulement une question de droit, c'est aussi l'un des volets essentiels de l'engagement de Santé Bruyère à traiter ses patients avec dignité et compassion, tout en faisant preuve de responsabilité sociale. La protection de vos renseignements personnels sur la santé témoigne de la qualité des soins que nous prodiguons et de l'importance que nous accordons au fait de traiter les autres comme nous voulons être traités.

Chez Santé Bruyère, nous recueillons les renseignements personnels sur votre santé directement auprès de vous ou de la personne agissant en votre nom. Ces renseignements peuvent inclure, par exemple, votre photo (à des fins d'identification), votre nom, votre date de naissance, votre adresse, vos antécédents médicaux, les dossiers concernant vos visites et les soins que vous avez reçus chez nous. De temps à autre, nous recueillons des renseignements personnels sur votre santé auprès d'autres sources si nous avons obtenu votre consentement à cet effet ou si la loi le permet.

Utilisation et divulgation de renseignements personnels sur la santé

Santé Bruyère peut utiliser et divulguer les renseignements personnels sur votre santé pour :

- vous traiter et vous soigner;
- mener des activités de gestion des risques;
- enseigner;
- effectuer des recherches;
- établir des statistiques;
- se conformer aux exigences juridiques et réglementaires;
- planifier, administrer et gérer ses activités internes;
- percevoir le paiement pour votre traitement et de vos soins (de l'Assurance-santé de l'Ontario, de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, de votre assureur privé ou d'autres organismes);
- Santé Bruyère mène des enquêtes dans l'ensemble de ses programmes afin d'améliorer la qualité des soins et de ses services. Ces enquêtes sont réalisées en personne, par téléphone (p. ex. dans le cadre du programme Expérience du patient, de l'hôpital à la maison) ou par voie électronique. Les patients qui fournissent leur adresse électronique peuvent recevoir un sondage au moyen de Qualtrics, notre nouvelle plateforme de sondage électronique;
- d'autres raisons requises ou autorisées par la loi;
- faciliter l'adoption de dossiers médicaux électroniques régionaux et provinciaux. Comme ces systèmes sont mis en place pour améliorer la sécurité et la qualité des soins, vos renseignements personnels sur la santé seront stockés dans des bases de données sur la santé et partagés de façon sécuritaire avec les fournisseurs de soins de santé autorisés.

Nous communiquons également vos coordonnées à notre Fondation, afin qu'elle puisse recueillir des fonds en vue d'améliorer nos installations, nos services et nos programmes de soins de santé. Sauf avis contraire de votre part, il se peut que nous informions les visiteurs ou les interlocuteurs téléphoniques de votre emplacement à l'hôpital et de votre état de santé général.





Avis de confidentialité

Pour obtenir plus d'informations ou pour nous faire part de vos préoccupations quant à nos pratiques, communiquez avec nous :

Agente responsable de la vie privée et de l'accès à l'information

43, rue Bruyère, Ottawa (Ontario) K1N 5C8

Courriel : privacy@bruyere.org

Tél. : 613-562-6262, ext. 1687

<https://www.bruyere.org/fr/home>

Vos droits en matière de protection de la vie privée

Vous avez le droit d'accéder à vos dossiers médicaux personnels et de corriger l'information qui s'y trouve. Vous pouvez également retirer votre consentement pour certaines des utilisations et divulgations énumérées ci-dessus en nous contactant (sous réserve d'exceptions prévues par la loi, comme les divulgations obligatoires).

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario si vous pensez que nous avons violé vos droits. Pour ce faire, veuillez vous adresser au :

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8

Courriel : nfo@ipc.on.ca

Tél. : 416-326-3333

Numéro sans frais : 1-800-387-0073

<https://www.ipc.on.ca/fr>







Coordonnées :

 613-562-6262

 www.bruyere.org

 @bruyerehealth

