

# Guide du patient de Bruyère



Votre guide en matière de soins  
pour les patients, les familles et les proches aidants

# Bienvenue à Bruyère

## Message du président-directeur général

Bienvenue à Bruyère, un organisme de soins de santé universitaire réparti sur plusieurs sites qui offre un vaste éventail de services au sein de ses deux campus hospitaliers, de ses foyers de soins de longue durée et de ses logements pour les aînés autonomes ou semi-autonomes et les populations vulnérables.

Nous disposons de 1 000 lits répartis dans divers établissements de soins de la ville et nous offrons un vaste éventail de services dans les domaines du vieillissement, de la réadaptation, de la santé du cerveau, des soins médicaux complexes, des soins palliatifs, des soins en établissement et des soins primaires.

Le personnel de nos hôpitaux s'efforce d'aider les patients à retrouver leur autonomie et leurs capacités fonctionnelles, d'assurer la transition vers leur retour à la maison, ou de les aider à s'adapter à une perte d'autonomie afin de les guider tout au long de leur parcours de soins de santé.

Les travaux novateurs des chercheurs de l'Institut de recherche Bruyère contribuent à créer un système de santé meilleur et plus réactif. En tant que patient, vous pourriez être invité à participer à ces travaux de recherche visant à améliorer notre programme et nos services.



**Guy Chartrand**

*Président-directeur général*

Ce guide du patient a été créé sur la base des commentaires émis par notre comité consultatif des patients et des familles afin de vous permettre, à vous et à vos proches, d'en savoir plus sur votre séjour à l'Hôpital Élisabeth-Bruyère ou à l'Hôpital Saint-Vincent.

Nous avons pris l'engagement de prodiguer des soins sûrs, de grande qualité et empreints de compassion à tous ceux que nous servons jusqu'à ce qu'ils soient prêts à retourner à la maison ou à aller dans un autre établissement de soins tout en leur apportant le soutien dont ils ont besoin.



2	<b>Bienvenue à Bruyère</b>
2	Message du président directeur général
4	Mission, vision et valeurs
5	Réponse de Bruyère à la pandémie de COVID 19
6	<b>Votre séjour à Bruyère</b>
6	a. Préparez vous pour votre séjour
7	i. <i>Transport – Cartes, transport en commun, information sur le stationnement</i>
9	ii. <i>Cartes et équipements des hôpitaux</i>
11	b. Hébergement
11	i. <i>Articles et objets de valeur personnels</i>
11	ii. <i>Portail patient Soins branchés</i>
12	iii. <i>Service de buanderie</i>
12	iv. <i>Salons de coiffure</i>
12	v. <i>Cafétéria</i>
12	vi. <i>Boutiques</i>
13	vii. <i>Repas</i>
13	viii. <i>Congés autorisés</i>
13	ix. <i>Animaux de compagnie</i>
13	x. <i>Visites – Information et heures de visite</i>
15	c. <b>Services financiers – Clients</b>
15	d. <b>Votre sécurité et votre bien être</b>
16	i. <i>Bracelets d'identité</i>
16	ii. <i>Médicaments</i>
16	iii. <i>Prévention et contrôle des infections</i>
18	iv. <i>Visiteurs</i>
18	v. <i>Vidéosurveillance</i>
19	vi. <i>Prévention de la violence</i>
20	vii. <i>Prévention des caillots de sang</i>
20	viii. <i>Prévention des escarres de décubitus</i>
21	ix. <i>Accidents et blessures</i>
21	x. <i>Glissements et chutes</i>
22	xi. <i>Articles soumis à des restrictions</i>
22	xii. <i>Tabac, alcool et drogues illicites</i>
23	xiii. <i>Fauteuils roulants et aides à la mobilité motorisées</i>
25	xiv. <i>Mesures d'urgence et sécurité incendie</i>
26	e. <b>Vos soins</b>
26	i. <i>Tableau des soins</i>
26	ii. <i>Pratiques permanentes</i>
26	iii. <i>Aide médicale à mourir</i>
27	f. <b>Votre chambre</b>
27	i. <i>Téléphone</i>
27	ii. <i>Téléviseur et câble</i>
27	iii. <i>Internet</i>
28	g. <b>Relations avec la clientèle</b>
28	h. <b>Services spirituels</b>
29	i. <b>Information, accès à l'information et respect de la vie privée</b>
29	j. <b>Congé</b>
30	<b>À propos de l'Institut de recherche Bruyère</b>
31	<b>À propos de la Fondation Bruyère</b>
32	<b>Avis de confidentialité</b>



## Mission, vision et valeurs

---

### MISSION

Motivée par l'apprentissage, la recherche et l'innovation, notre mission est de diriger un système intégré de soins qui optimise votre qualité de vie et votre état de santé.

Notre organisme de soins de santé a une vocation d'enseignement et a pour principe de fournir des soins holistiques empreints de compassion dans le respect de la dignité et de la diversité de chacun. De confession catholique, notre organisme s'inspire des valeurs inculquées par la mère Élisabeth Bruyère et l'héritage qu'elle nous a légué. Nous offrons des services qui répondent à vos besoins à tous les stades de votre vie : vieillissement, réadaptation, soins médicaux complexes, soins palliatifs, soins primaires et en milieu résidentiel.

---

### VISION

Rendre chaque vie meilleure ENSEMBLE

---

### VALEURS

Respect   Compassion   Responsabilisation   Collaboration   Savoir

## Réponse de Bruyère à la pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 a entraîné plusieurs changements au sein de nos campus hospitaliers alors que nous suivons à la lettre les directives de santé publique provenant de la province de l'Ontario et de Santé publique Ottawa.

Afin de préserver la santé et la sécurité des personnes présentes sur nos campus, nous pouvons mettre en place des mesures supplémentaires dans nos hôpitaux. Ces mesures sont susceptibles d'être modifiées en fonction des nouvelles directives des autorités de santé publique.

Veillez consulter le guide des patients en ligne au [bruyere.org/fr/guide\\_du\\_patient](https://bruyere.org/fr/guide_du_patient) pour être au courant des dernières informations sur la COVID-19.



# Votre séjour à Bruyère

Bruyère adhère à la philosophie « Chez soi avant tout ». Cette approche en matière de soins fait en sorte que dès votre arrivée à 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.

Les patients de l'**Hôpital Saint-Vincent** peuvent visiter notre salon *Votre retour à la maison* pour y trouver des ressources et des outils favorisant le retour à la maison. Il se trouve dans l'atrium, près de la sortie qui donne sur la terrasse.

Les patients de l'**Hôpital Élisabeth-Bruyère** peuvent trouver cette information sur leur unité.

## a. Préparez vous pour votre séjour

L'**Hôpital Élisabeth-Bruyère** offre des services de réadaptation aux aînés et aux personnes qui ont subi un accident vasculaire cérébral, et héberge la plus importante unité de soins palliatifs universitaire au Canada. Ce campus héberge aussi le programme pour la mémoire, l'Hôpital de jour gériatrique, un foyer de soins de longue durée et une équipe de santé familiale universitaire.

L'**Hôpital Saint-Vincent** est le seul établissement de soins complexes dans la région d'Ottawa. Nous offrons des soins spécialisés permettant d'améliorer et de maintenir la capacité fonctionnelle des patients qui ont des besoins complexes en matière de soins de santé. Les patients reçoivent les services et le soutien dont ils ont besoin pour retourner dans leur communauté ou aller dans un autre établissement de soins.

# Bruyère

## Quatre campus, une même mission



1		<b>CAMPUS ÉLISABETH-BRUYÈRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réadaptation gériatrique</li> <li>• Réadaptation post-AVC</li> <li>• Soins palliatifs</li> <li>• Programme de la mémoire</li> <li>• Soins de longue durée</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipe de santé familiale universitaire Bruyère</li> <li>Institut de recherche Bruyère</li> <li>Fondation Bruyère</li> </ul>
2		<b>CAMPUS SAINT-VINCENT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins médicaux complexes</li> </ul>
3		<b>VILLAGE BRUYÈRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins de longue durée</li> <li>• Logements pour aînés autonomes et logements avec services de soutien pour aînés en perte d'autonomie</li> </ul>
4		<b>VILLAGE GREYSTONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins transitoires</li> </ul>





### **i. Transport – Cartes, transport en commun, information sur le stationnement**

#### **Transport en commun – campus Élisabeth-Bruyère**

*OC Transpo* : La ligne 9 de bus vers l'est (vers le pont Hurdman) a un arrêt devant le siège social de la Monnaie royale canadienne. En direction ouest (vers Daly/ Nicholas), il y a un arrêt sur la rue Dalhousie, près du coin de la rue Bruyère.

*Station de TLR* : La station de TLR la plus proche est Centre Rideau.

#### **Transport en commun – campus de l'Hôpital Saint-Vincent**

L'hôpital est situé près du coin de l'avenue Bronson et de la rue Somerset.

*OC Transpo* : Les autobus de la ligne 11 assurent un service fréquent sur la rue Somerset et s'arrêtent près de l'hôpital.

*Station de TLR* : La station de TLR la plus proche est Pimisi.

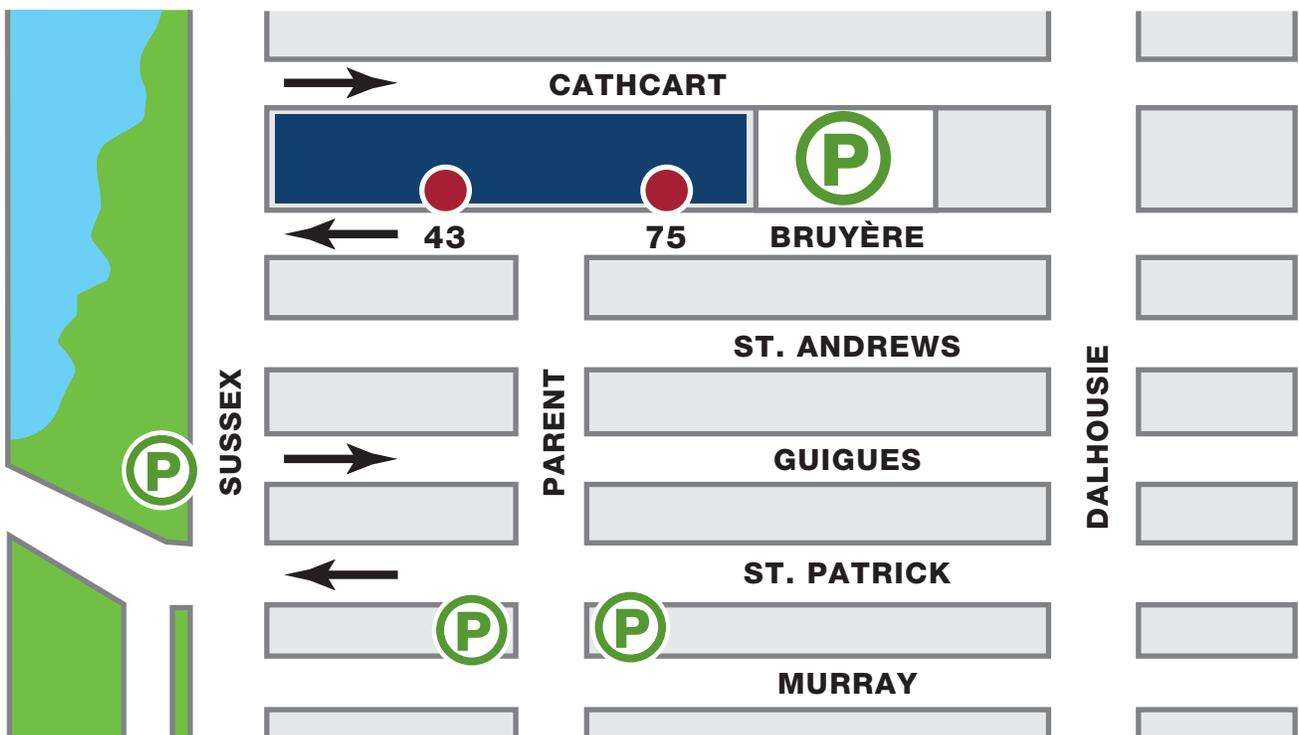
Si vous utilisez OC Transpo pour vous rendre sur l'un des deux campus de Bruyère, nous vous encourageons à utiliser le planificateur de trajet disponible à [octranspo.com/fr/](http://octranspo.com/fr/) pour établir le meilleur itinéraire.

Bruyère exploite des stationnements payants sur ses deux campus. 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.

#### **Stationnement – campus Élisabeth-Bruyère**

Le stationnement de Bruyère est payant. Le nombre de places de stationnement libres 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. Il y a un stationnement payant derrière la cathédrale Notre-Dame.



## Stationnement – campus de l’Hôpital Saint-Vincent

Le stationnement de Bruyère est payant. Six places de stationnement pour personnes handicapées sont disponibles. Le nombre de places de stationnement libres peut être restreint pendant les heures d’affluence. Il est également possible de se garer dans les rues avoisinantes, habituellement pendant un maximum de 2 heures, selon les restrictions et les tarifs de stationnement imposés par la Ville d’Ottawa. Un stationnement payant de la Ville est aussi accessible près du coin de la rue Somerset et de la rue Arthur.

Les tarifs de stationnement suivants sont publiés sur notre site Web, sous réserve de modifications :

### Frais par visite

de 0 à 15 minutes : période de grâce sans frais

3,50 \$ par demi-heure (tarif journalier maximal 14 \$ – valide jusqu’à minuit)

### Laissez-passer pour utilisation prolongée

7 jours consécutifs : 45 \$ (vendu à la borne de paiement)

30 jours consécutifs : 92 \$

5 jours non consécutifs : 35 \$\*

10 jours non consécutifs : 65 \$\*

30 jours non consécutifs : 180 \$\*

\*Chaque laissez-passer pour utilisation prolongée est accompagné des privilèges suivants :

- Valide pendant une période d’un an suivant la date d’achat
- Entrée et sorties illimitées pendant une période de 24 heures
- Transférable des patients à leurs visiteurs (utilisable une voiture à la fois)
- Ne peut être appliqué de manière rétroactive à des frais de stationnement antérieurs

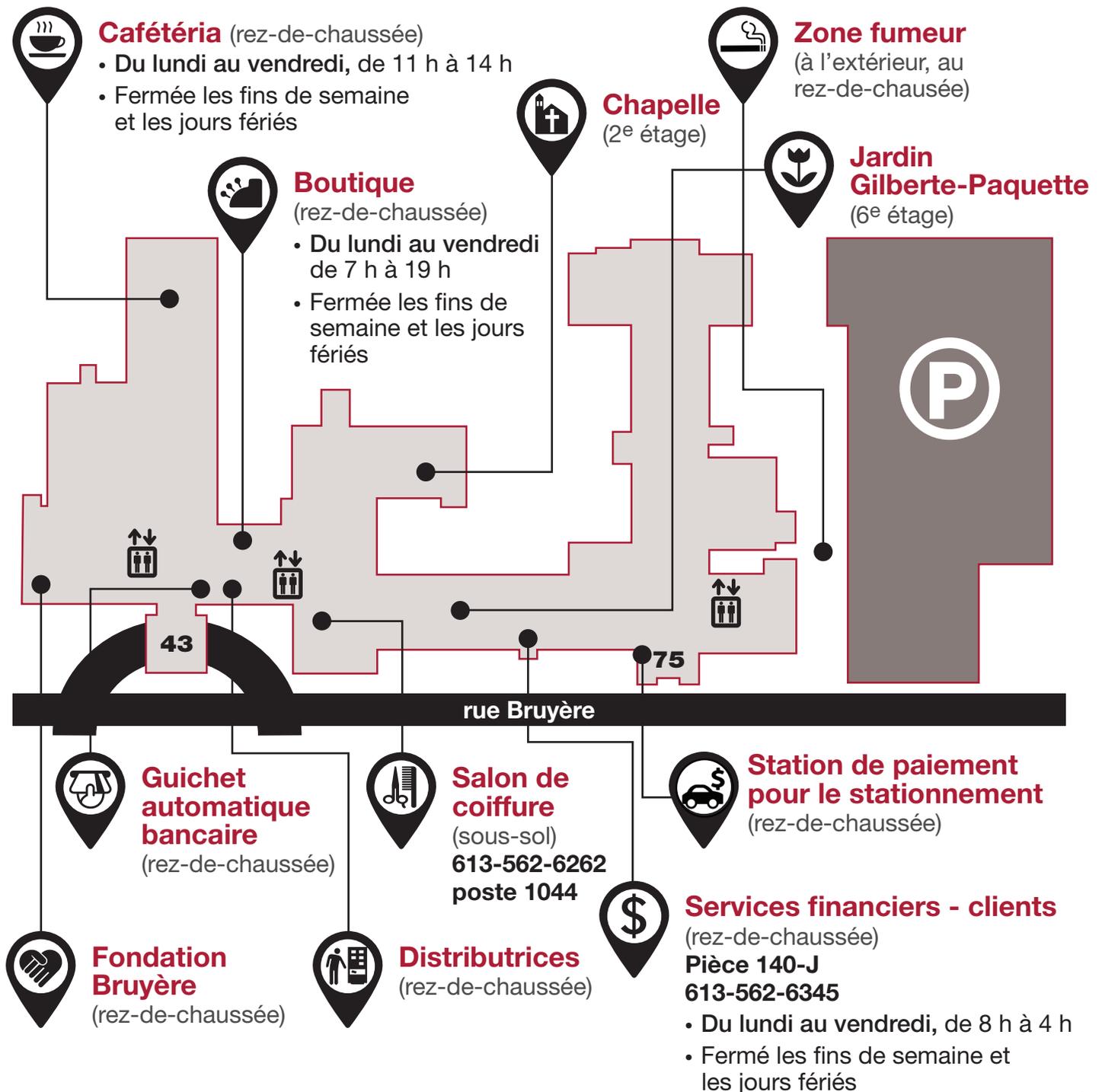
Les laissez passer de stationnement sont vendus au bureau des Services financiers – Clients de l’Hôpital Élisabeth-Bruyère (pièce 140) et de l’Hôpital Saint-Vincent (pièce 1411).



## ii. Cartes et équipements des hôpitaux

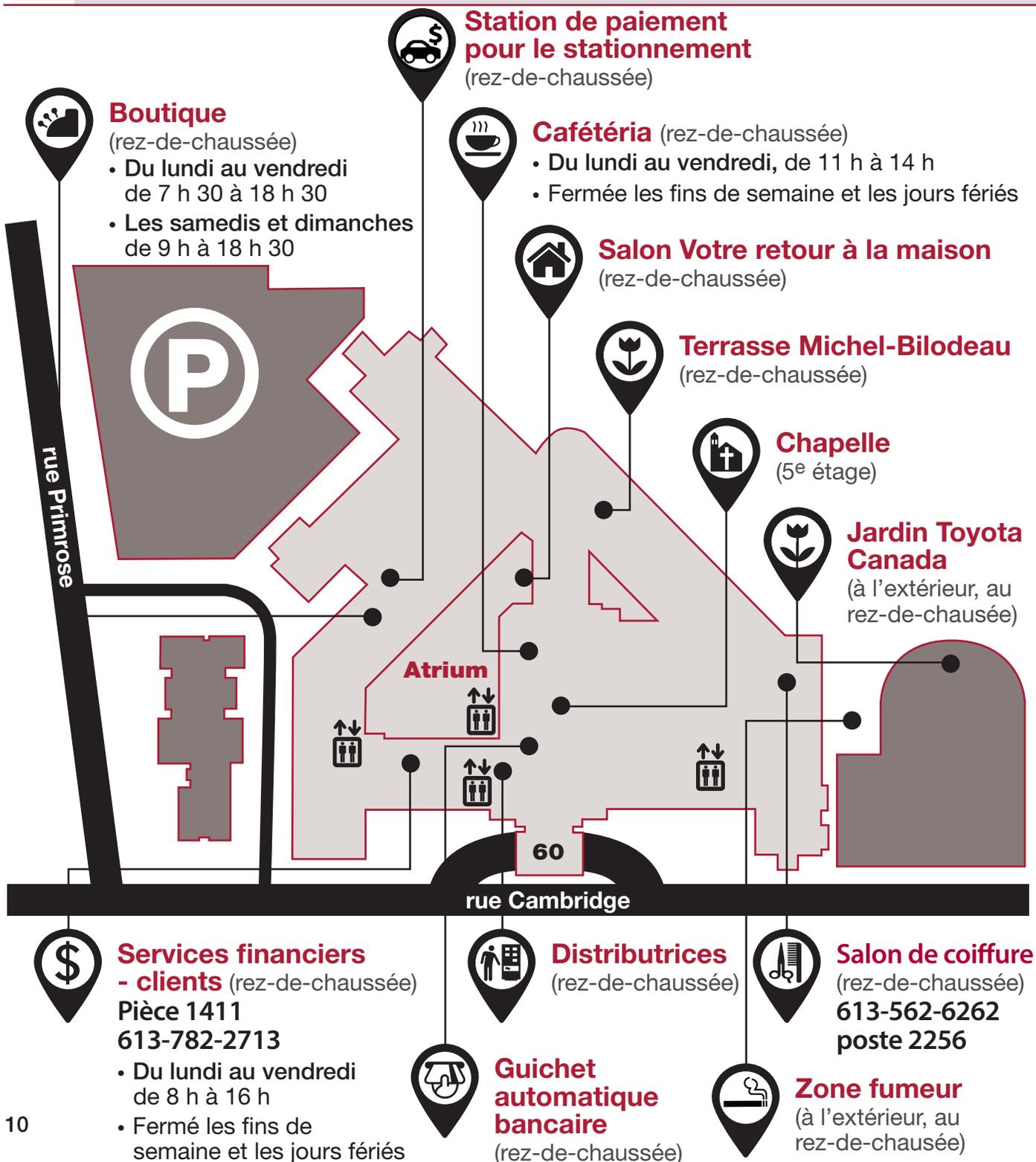


L'Hôpital Élisabeth-Bruyère, l'un des premiers hôpitaux d'Ottawa, offre des services de réadaptation aux aînés et aux personnes qui ont subi un accident vasculaire cérébral. Parmi les autres services offerts à la collectivité et les cliniques offertes, soulignons le Programme de la mémoire Bruyère et l'Hôpital de jour gériatrique John-et-Jennifer-Ruddy.





**L'Hôpital Saint-Vincent** est le seul fournisseur de soins continus complexes à Ottawa. Ce programme spécialisé est conçu pour les patients atteints de problèmes de santé complexes et dont l'état exige l'hospitalisation, l'évaluation et des soins infirmiers et médicaux sur une base continue, ainsi qu'une gestion active de leurs soins par du personnel spécialisé. Ce programme vise à renforcer et à maintenir les capacités fonctionnelles des patients nécessitant des soins complexes en leur procurant les services et le soutien requis pour qu'ils puissent retourner vivre dans la collectivité ou dans un autre établissement de santé.



## b. Hébergement

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

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

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 à Bruyère. Vous pourriez devoir payer des frais mensuels appelés « quote-part » si vous êtes un résident permanent de l'hôpital ayant besoin de soins 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.

Le tarif est calculé en fonction de votre revenu annuel au taux maximal fixé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le personnel du bureau des Services financiers – Clients communiquera avec vous ou votre mandataire spécial si une quote-part s'applique.

## i. Articles et objets de valeur personnels

Bruyère a mis en place des mesures pour assurer votre sécurité et nous vous demandons de laisser vos objets de valeur à la maison.

Bruyère n'est pas responsable des objets personnels perdus ou manquants. Ces objets comprennent notamment les lunettes, les dentiers, les bijoux et les prothèses auditives.

## ii. Portail patient Soins branchés

À votre arrivée, nous pourrions vous demander si vous souhaitez vous inscrire au Portail patient Soins branchés.

Le Portail patient Soins branchés est un outil en ligne qui vous donne la possibilité de voir vos renseignements médicaux en tout temps, de jour comme de nuit, peu importe où vous vous trouvez.

À partir de votre compte, vous pourrez voir :

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

Vos renseignements personnels et dossiers médicaux demeureront confidentiels et ne seront accessibles qu'à vous même et aux personnes à qui vous voudrez y donner accès.

Pour obtenir plus d'information sur le Portail, communiquez avec un membre du personnel ou visitez le [bruyere.org/fr/SoinsBranches](http://bruyere.org/fr/SoinsBranches).

### **iii. Service de buanderie**

*Veillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

Des laveuses et des sècheuses sont mises à la disposition des patients et de leur famille sur chaque site, sans frais. Les membres du personnel n'aident pas au lavage des effets personnels des patients.

S'ils sont incapables de faire leur lessive, les patients de l'Hôpital Saint-Vincent peuvent la faire parvenir à un service de blanchisserie externe chaque lundi, moyennant des frais.

### **iv. Salons de coiffure**

Des services de coiffure, de manucure et d'épilation à la cire sont offerts à tous les patients des deux hôpitaux, moyennant des frais. Les membres du personnel de votre unité seront heureux de vous prendre un rendez-vous.

Les familles et les amis qui souhaitent faire plaisir à un proche peuvent acheter des chèques cadeaux. Il est possible de payer d'avance au bureau des Services financiers – Clients ou en personne lors du rendez-vous.

#### **Salon de l'Hôpital Élisabeth-Bruyère**

Tél. : 613-562-6262, poste 1044

Situé dans le sous sol

#### **Salon de l'Hôpital Saint-Vincent**

Tél. : 613-562-6262, poste 3108

Situé au rez de chaussée

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

### **v. Cafétéria**

Il y a une cafétéria au rez-de-chaussée de l'Hôpital Saint-Vincent. Le menu offre une variété d'options saines telles que des soupes, des sandwiches et des salades maison, ainsi que des menus du jour.

#### **Hôpital Saint-Vincent**

En semaine : 11 h à 14 h

Fin de semaine : Fermée

La cafétéria de l'Hôpital Élisabeth-Bruyère est fermée définitivement.

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

### **vi. Boutiques**

Les boutiques ont une situation centrale, au rez-de-chaussée de l'Hôpital Élisabeth-Bruyère et de l'Hôpital Saint-Vincent. Elles proposent un assortiment d'aliments et de boissons, des magazines et des journaux, des cadeaux et des emballages cadeaux, des cartes, des livres, des sucreries, des fleurs, des articles de toilette, des timbres, des billets de loterie, des cartes d'appel, des services de nettoyage à sec et bien plus encore!

#### **Hôpital Élisabeth-Bruyère**

En semaine : de 7 h 45 à 15 h 15

Fin de semaine : Fermée

#### **Hôpital Saint-Vincent**

En semaine : Fermée

Fin de semaine : de 9 h 30 à 15 h 15

Veillez prendre note que la situation pourrait changer en raison de mesures de prévention et de contrôle des infections attribuables à toute éclosion de maladie infectieuse.



## **vii. Repas**

Bruyère propose des repas équilibrés respectant le Guide alimentaire canadien.

Les patients en soins palliatifs mangent dans leur chambre et peuvent obtenir l'aide d'un bénévole en soins palliatifs. Si le patient est mobile, la famille peut aussi l'emmener manger son repas dans les salles à manger et les salles familiales de l'unité.

À l'**Hôpital Élisabeth-Bruyère**, les patients en réadaptation mangent dans la salle à manger, mais la situation pourrait changer en raison de mesures de prévention et de contrôle des infections attribuables à toute écloison de maladie infectieuse.

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**, 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.

Veillez en aviser une infirmière si vous avez des allergies alimentaires ou des préférences particulières afin qu'elle puisse communiquer ces renseignements au commis d'unité ou au diététiste.

## **viii. Congés autorisés**

*Veillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

Aller chez vous constitue un élément essentiel de votre réadaptation et de votre plan de congé. Une autorisation du médecin est requise pour toutes demandes de congé. Veuillez nous aviser 48 heures à l'avance afin que nous puissions préparer vos médicaments.

Veillez prendre note que la situation pourrait changer en raison de mesures de prévention et de contrôle des infections mises en place à la suite d'une écloison de maladie infectieuse.

## **ix. Animaux de compagnie**

*Veillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

Bruyère reconnaît les avantages thérapeutiques que peuvent apporter les animaux de compagnie aux 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 Bruyère, les animaux qui viennent rendre visite aux patients doivent être tenus en laisse et maîtrisés. Veuillez confirmer avec votre gestionnaire clinique que vous pouvez amener votre animal à l'hôpital avant la visite.

Veillez prendre note que la situation pourrait changer et que les animaux pourraient ne pas être autorisés dans nos hôpitaux en raison de mesures de prévention et de contrôle des infections mises en place à la suite d'une écloison de maladie infectieuse.

## **x. Visites – Information et heures de visite**

*Veillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

Bruyère reconnaît les bienfaits que les visites de la famille et des amis procurent au patient.



Dans des circonstances normales, la famille et les visiteurs sont les bienvenus auprès du patient 24 heures sur 24, selon les préférences du patient ou de son mandataire spécial.

À l'**Hôpital Élisabeth-Bruyère**, veuillez utiliser l'entrée principale (43, rue Bruyère) entre 18 h 30 et 6 h 50, car les portes donnant sur le stationnement, 75, rue Bruyère, sont verrouillées.

À l'**Hôpital Saint-Vincent**, veuillez utiliser l'entrée principale (60, rue Cambridge Nord) entre 20 h et 6 h 50, car les portes donnant sur le stationnement, avenue 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 :

- Utilisez 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.
- Rendez 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.

Afin d'offrir un environnement calme et reposant à tous ses patients, Bruyère demande que toute personne se trouvant dans ses locaux respecte les heures de repos, soit entre 21 h et 6 h.

Les visites pourraient être interrompues pour protéger la vie privée d'autres patients, assurer la sécurité, ou pour des raisons de prévention ou de contrôle des infections. Les enfants de moins de 14 ans doivent être surveillés par un adulte autre que le patient.

## **Programme de partenaires en soins désignés**

Les partenaires en soins désignés sont des membres de la famille, des amis ou des proches qui apportent aux patients du soutien essentiel et continu sur les plans personnel, social, psychologique, émotionnel et physique. Ils peuvent rendre visite à leurs proches sur nos campus en tout temps après avoir terminé leur formation, et ce, même lorsqu'il y a des éclosions de maladies infectieuses.

Pour obtenir plus d'information sur ce programme et la manière d'y participer, veuillez communiquer avec un membre du personnel ou visiter le : [www.bruyere.org/fr/Partenaire\\_soins](http://www.bruyere.org/fr/Partenaire_soins).

## **Visites virtuelles**

Le Service de soutien thérapeutique peut vous aider à rester en contact avec vos proches en facilitant les conversations par téléphone et par vidéo (FaceTime, Skype, Zoom), sept jours sur sept. Renseignez vous auprès du personnel sur le site, ou demandez à votre famille ou à vos proches de communiquer avec l'équipe par courriel à [volunteer@bruyere.org](mailto:volunteer@bruyere.org) ou par téléphone au 613-562-6364 pour prendre les dispositions nécessaires.

## Comité consultatif des patients et des familles pour les programmes hospitaliers

Le comité consultatif des patients et des familles (CCPF) vous permet de partager votre point de vue concernant la planification, la prestation et l'évaluation des soins de santé et des initiatives de qualité dans les hôpitaux de Bruyère.

Ce comité est ouvert aux patients qui sont actuellement admis ainsi qu'aux membres de leur famille, et aux personnes qui étaient récemment des patients ou des membres de la famille d'un patient. Les patients et les familles de nos deux campus hospitaliers, Saint-Vincent et Élisabeth-Bruyère, sont invités à prendre part au comité.

Si vous souhaitez devenir membre du CCPF, veuillez communiquer avec nous par téléphone au 613-562-6262, poste 1051, ou par courriel à [clientrelations@bruyere.org](mailto:clientrelations@bruyere.org).

### c. Services financiers – Clients

*Veuillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

Lors de votre admission, vous ou votre mandataire spécial devez vous rendre au bureau des Services financiers – Clients (voir la carte). Vous devrez fournir les renseignements pour confirmer votre type d'hébergement préféré, votre assurance et la demande de téléviseur.

Veuillez avoir en votre possession :

- votre carte santé;
- une preuve d'assurance;

- des copies des procurations relatives aux biens ou aux soins personnels.

Vous pourriez vouloir ouvrir un compte afin d'y déposer de petites sommes, et éviter de garder plus de 20 \$ dans votre chambre. Pour obtenir plus d'information sur les questions financières :

- **Hôpital Élisabeth-Bruyère :**  
613-562-6345 ou  
[AR-EB@bruyere.org](mailto:AR-EB@bruyere.org)
- **Hôpital Saint-Vincent:**  
613-782-2713 ou  
[AR-SV@bruyere.org](mailto:AR-SV@bruyere.org)

### d. Votre sécurité et votre bien être

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**



**Produits  
sans parfum**



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



## **i. Bracelets d'identité**

Durant votre séjour, vous porterez un bracelet d'identité. Il fournit des renseignements essentiels au personnel et aux bénévoles.

Nous encourageons les personnes qui souffrent d'allergies potentiellement mortelles ou d'autres problèmes médicaux importants – surtout celles qui font souvent des sorties – à porter aussi un bracelet MedicAlert.

## **ii. Médicaments**

Remettez à votre infirmière tous les médicaments que vous avez apportés de chez vous ou d'un autre hôpital. Tous les médicaments que vous prenez à Bruyère doivent être prescrits par votre médecin de Bruyère et, dans la majorité des cas, ces médicaments vous seront fournis 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 prise d'un médicament ou si vous avez des questions sur votre médication, parlez-en à votre infirmière, à votre pharmacien ou à votre médecin. Vous ou votre famille devez prendre les dispositions pour obtenir, administrer et payer tout traitement non prescrit par votre médecin.

Lors de votre congé, vous serez informé de tout changement apporté à votre médication lors de votre séjour à l'hôpital. Nous transmettrons également cette information à votre médecin de famille et à votre pharmacie communautaire.

## **iii. Prévention et contrôle des infections**

*Veuillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

## **Éclosions de maladies infectieuses**

Vous pouvez obtenir les renseignements les plus récents sur les éclosions en appelant la ligne INFO de Bruyère au 613-562-6262, poste 1600, ou en visitant notre site Web à [bruyere.org/fr/home](http://bruyere.org/fr/home).

D'autres mesures de prévention et de contrôle des infections 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 et de directives sur la bonne technique de lavage des mains et le port d'équipement de protection individuelle avant l'entrée dans la chambre d'un patient.

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.

## Grippe saisonnière

La grippe saisonnière est une maladie respiratoire contagieuse. Elle s'attrape et se propage facilement. Que vous soyez dans un milieu de soins de santé ou ailleurs, votre meilleure défense contre ce virus est la vaccination annuelle.

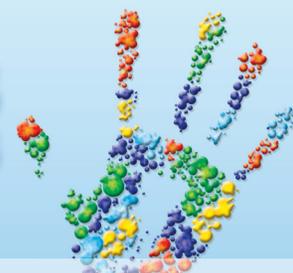
## Hygiène des mains

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 ont été placés à chaque entrée de nos hôpitaux et un peu partout à l'intérieur. Votre fournisseur de soins peut aussi vous donner des instructions sur la bonne façon de vous laver les mains devraient également être affichées partout dans l'hôpital.

# 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](http://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](http://www.oha.com/patientsafetytips)

 Ontario

## iv. Visiteurs

*Veillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

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.
- Au besoin, nous pourrions mettre en place des restrictions provisoires concernant les visites.

Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés et surveillés par un visiteur adulte.

Aucun comportement violent ou inapproprié ne sera toléré.

## v. Vidéosurveillance

Bruyère utilise un système de vidéosurveillance. Un agent de sécurité 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 agir de manière suspecte, veuillez en informer le personnel immédiatement.



## vi. Prévention de la violence

Pour la sécurité de tous, notre programme de prévention de la violence interdit toute forme de violence verbale ou physique.

Les personnes adoptant des comportements agressifs ou violents pourraient se faire dire de quitter les lieux.

### Exemples de comportements violents :

mordre, tripoter, frapper, donner des coups de pied, pincer, donner des coups de poing, pousser, brandir le poing, bousculer, cracher, lancer des objets, tenter de faire ces gestes ou proférer des menaces d'agressions physiques. Certaines personnes réagissent à la frustration, à la peur, à la douleur ou au stress par la violence. Certains médicaments ou problèmes de santé comme la démence peuvent aussi entraîner des comportements violents.

Nous appliquons la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et informons notre personnel de tout risque de violence. Nous procédons ainsi afin d'assurer la sécurité de tous nos patients et de leur famille.

## Foire aux questions

### Comment avez vous établi que je puisse devenir violent?

Vous avez fait preuve d'un comportement violent lors d'un incident. Cet incident a été documenté, évalué et considéré comme étant un risque pour le personnel.

### Pourquoi y a t il une affiche sur ma porte et pourquoi dois je porter un bracelet rose?

Ces outils nous permettent de communiquer avec le personnel et d'assurer la sécurité de tous. Ils avisent le personnel des comportements violents possibles et les aident à éviter que ces derniers ne soient provoqués.

Le rose est utilisé pour identifier un patient :



Le violet est utilisé pour identifier un visiteur :



### Est ce que les gens me traiteront différemment?

Un avertissement n'affecte en rien la qualité des soins que vous recevez. L'affiche, le bracelet et l'avertissement figurant dans votre dossier sont nécessaires pour informer les membres du personnel afin qu'ils puissent répondre à vos besoins particuliers.

## Est ce que d'autres organisations procèdent aussi de cette façon?

Toutes les organisations de soins de santé sont tenues d'appliquer la Loi sur la santé et la sécurité au travail et d'offrir un milieu de travail sécuritaire à leur personnel. Les pratiques peuvent varier d'une organisation à l'autre, mais les étapes fondamentales sont les mêmes.

## Quand cet avertissement sera t il supprimé de mon dossier?

Lorsqu'un incident de violence est documenté, traité et considéré comme étant un risque pour le personnel, l'avertissement est permanent. Une procédure d'appel peut toutefois être effectuée.

**Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir un formulaire d'appel**, veuillez communiquer avec le bureau des relations avec la clientèle en appelant au 613-562-6262, poste 1051, ou en écrivant à [clientrelations@bruyere.org](mailto:clientrelations@bruyere.org).

### vii. Prévention des caillots de sang

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 pouvant entraîner la mort. Les TVP représentent un important problème de santé publique qui touche près de 100 000 Canadiens et cause 10 000 décès 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.

La campagne C-L-O-T-S (caillots en français) de Thrombose Canada met en évidence les symptômes les plus communs ressentis par les personnes présentant un caillot :

- Douleur thoracique
- Étourdissement
- Essoufflement
- Faiblesse dans la jambe
- Gonflement de la jambe

Veuillez en informer votre médecin si vous souffrez de l'un ou l'autre de ces symptômes.

### viii. 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, et 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 diététiste.

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



## ix. Accidents et blessures

Veillez signaler immédiatement à un membre du personnel tout accident ou toute blessure survenant sur la propriété de Bruyère. Si vous êtes un patient et qu'il vous arrive un accident 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.

## x. Glissements 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 sortir du lit ou à vous lever d'une chaise pour savoir si vous êtes capable de le faire seul en toute sécurité ou si vous avez besoin de l'aide d'une ou de deux personnes. Un pictogramme indiquant comment effectuer vos transferts et comment vous déplacer sera installé sur votre tête de lit, au besoin.

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 dans votre fauteuil. Quelqu'un viendra alors rapidement voir 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, actionnez la sonnette d'appel et attendez l'aide. Si vous tombez, utilisez votre sonnette d'appel. Si vous ne pouvez pas l'atteindre, criez pour avoir de l'aide. Ne bougez pas et attendez l'arrivée de l'infirmière ou du médecin.

Si vous voyez quelqu'un faire une chute, ne déplacez pas cette personne et demandez de l'aide.

### ***xi. Articles soumis à des restrictions***

**Fleurs et plantes** – Bruyère est un environnement sans parfum. Puisque de nombreuses personnes sont 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.

**Caméra, caméra vidéo et téléphone cellulaire** – Il est strictement interdit à quiconque – y compris aux patients, aux visiteurs et au personnel – d'utiliser une caméra, 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 de la personne visée.

L'utilisation des téléphones cellulaires est permise sauf aux endroits où des affiches l'interdisent, lorsque leur utilisation pourrait interférer avec les appareils médicaux.

**Appareils électriques** – Les appareils électriques sont interdits dans votre chambre. Cela comprend les humidificateurs, les bouilloires, les rallonges électriques et les ampoules halogènes. Bruyère interdit l'utilisation de coussins à réchauffer au micro-ondes, de coussins chauffants et de couvertures électriques dans tous ses établissements. Il est toutefois permis d'utiliser des appareils de toilette (rasoir et sèche-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.

**Téléviseurs** – N'apportez pas votre propre téléviseur. Un téléviseur est mis à la disposition des patients dans chaque chambre.

### ***xii. Tabac, alcool et drogues illicites***

*Veillez consulter la section sur la COVID-19 pour connaître les derniers détails à ce sujet.*

**Tabagisme** – Bruyère 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 à Bruyère, nous vous encourageons à participer aux programmes de réduction ou de cessation 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 Bruyère.

**Drogues illicites** – Bruyère adopte une politique de tolérance zéro à l'endroit de la consommation, de la possession, de la culture et de la distribution de substances illicites dans ses établissements et sur ses terrains.

### **xiii. Fauteuils roulants et aides à la mobilité motorisées**

#### **Fauteuils roulants**

Les fauteuils roulants fournis par l'hôpital sont choisis en fonction de vos besoins, tels qu'ils sont 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 de fonctionnement et être 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.

#### **Aides à la mobilité motorisées (AMM)**

Toutes les aides à la mobilité motorisées 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. Notre ergothérapeute ou personnel infirmier peuvent vous donner une liste de fournisseurs externes qui se déplacent pour effectuer des réparations.

Avant de vous laisser utiliser votre fauteuil roulant ou triporteur électrique, un membre de votre équipe de soins (p. ex. un ergothérapeute) doit procéder à une évaluation complète de votre façon de conduire pour déterminer 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 en ville.

**Remarque :** Les membres de l'équipe de soins évalueront en continu vos compétences de conduite. Il se pourrait qu'ils modifient votre AMM (p. ex. le contrôle de la vitesse), ou qu'ils restreignent ou suspendent vos privilèges de conduire si vous ne respectez pas les lignes directrices suivantes.

#### **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. Coupez le contact de votre AMM avant d'y monter ou d'en descendre.
11. Si vous conduisez un triporteur, n'oubliez pas de verrouiller le pivot du siège.
12. Lorsque vous roulez, gardez toujours les pieds sur les repose-pieds de votre triporteur 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 de votre AMM.
2. Vérifiez la batterie avant chaque sortie pour vous assurer qu'elle est pleinement chargée.
3. Tenez compte des conditions météorologiques lorsque vous prévoyez 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 des autres conducteurs.
5. Ayez un plan d'urgence en prévision de vos sorties en ville; il serait bon d'avoir un téléphone cellulaire ou de demander à un bénévole ou à un ami de vous accompagner, par exemple.
6. Évitez de surcharger le panier de votre triporteur, car cela pourrait le déséquilibrer.
7. Ne prêtez jamais votre AMM à un autre patient ou à un visiteur.
8. Garez 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 ne doit 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 ne pousse accidentellement le levier ou les boutons de commande.
11. Envisagez d'installer des rétroviseurs pour accroître la sécurité de tous lorsque vous enclenchez la marche arrière.
12. Si vous éprouvez un quelconque problème avec votre AMM, avertissez votre fournisseur ou un membre de votre équipe de soins.

## **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 causés 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 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 Bruyère, son personnel médical, ses employés, ses dirigeants et ses administrateurs pour les coûts de 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 soulevées par l'équipe.
5. Vous ne devez pas utiliser votre AMM comme une arme : vous perdriez alors votre droit de l'utiliser.

## ***xiv. 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, et restez y jusqu'au 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 qui souhaitent avoir des bougies dans leur chambre à utiliser des bougies à pile.

## e. Vos soins

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.

La recherche montre qu'un congé bien planifié peut faciliter le rétablissement à la maison et réduire les risques d'être réadmis 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.

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 Bruyère. Vous pourriez également être invité à participer à des travaux de recherche.

### i. 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.



### ii. Pratiques quotidiennes

**Changement de quart de travail au chevet –** L'infirmière qui termine son quart de travail informe l'infirmière qui commence le sien de vos besoins. Vous pouvez participer activement à l'échange ou simplement écouter. Ce transfert 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.

### iii. Aide médicale à mourir

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, Bruyère a 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'aide médicale à mourir sur ses campus. En tant que chef de file de la prestation de soins palliatifs, Bruyère met l'accent sur l'innovation pour pouvoir offrir une solution de rechange à ceux qui souffrent et qui envisagent l'aide médicale à mourir.

Nos équipes travailleront avec les patients pour discuter des objectifs en matière de soins et des solutions, et respecteront les volontés de ceux qu'elles servent. Si un patient souhaite aller de l'avant et obtenir l'aide médicale à mourir, 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 Bruyère sur l'aide médicale à mourir, veuillez vous renseigner auprès de votre gestionnaire clinique.

## **f. Votre chambre**

### **i. Téléphone**

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

### **ii. Téléviseur et câble**

Des téléviseurs avec accès au câble sont mis à la disposition des patients dans chaque chambre.

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) ou de l'Hôpital Saint-Vincent (pièce 1411).

### **iii. Internet**

Une couverture Wi-Fi (accès à Internet sans fil) est offerte dans les hôpitaux Élisabeth-Bruyère et Saint-Vincent, et des ordinateurs sont mis à votre disposition dans les aires communes.

Pour vous connecter au réseau d'Internet sans fil/Wi-Fi de Bruyère, veuillez accéder aux réglages Wi-Fi de votre appareil et suivre les étapes suivantes :

1. Affichez la liste des réseaux disponibles ou recherchez de nouveaux réseaux.
2. Cliquez sur « GuestWifi » pour connecter votre appareil.
3. Entrez le mot de passe du mois (demandez au personnel de votre unité de vous fournir le mot de passe en vigueur).
4. Une fois votre appareil connecté, ouvrez votre navigateur. Vous serez redirigé vers la page des conditions d'utilisation de Bruyère.
5. Veuillez lire et accepter les conditions d'utilisation de Bruyère pour pouvoir commencer à naviguer.

Vous avez accès au réseau sans fil (pour l'accès à Internet seulement) pendant une période maximale de quatre heures. Après quatre heures, les utilisateurs devront de nouveau accepter les conditions d'utilisation de Bruyère pour pouvoir continuer de naviguer.

## g. Relations avec la clientèle

Bruyère prend très au sérieux vos commentaires et vos inquiétudes. 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 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  
[mapinard@bruyere.org](mailto:mapinard@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 que celui-ci n'est pas terminé, le cas échéant.

## h. Services spirituels

Des intervenants en soins spirituels et des représentants de la foi sont disponibles pour discuter de vos besoins spirituels. Des chapelles et des salles de prière multiconfessionnelles sont ouvertes pour les services de culte, la réflexion personnelle, la méditation et la prière.

Un calendrier des services religieux et des liturgies est affiché sur chaque site.

Les patients de l'Hôpital Saint-Vincent ont maintenant accès à des trousse de réconfort. Cette trousse contient une affiche représentant un arbre à apposer sur la porte des patients qui sont sur le point de mourir afin d'avertir le personnel et les visiteurs d'en avoir conscience lorsqu'ils se trouvent près de la chambre. Veuillez en aviser un membre de votre équipe si vous souhaitez recevoir l'une de ces trousse.

## Service de soutien thérapeutique

L'équipe de notre Service de soutien thérapeutique 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 à Bruyère, un ambassadeur bénévole vous accueillera. Les ambassadeurs bénévoles peuvent grandement vous aider. Ils peuvent répondre à des questions qui ne sont pas d'ordre clinique. Ils peuvent vous faire faire le tour de l'hôpital ou de votre unité afin que vous puissiez 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'information sur les programmes et les services offerts.

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

## i. Information, accès à l'information et respect de la vie privée

Bruyère conserve trois types de renseignements :

1. renseignements sur la santé
2. documents généraux
3. 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.

### Renseignements sur la santé

La *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) de l'Ontario établit les exigences juridiques en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements personnels sur la santé. Bruyère s'engage à conserver vos renseignements de manière sûre et confidentielle. Nous respectons le fait que vous avez le 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 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 la présence d'un membre du personnel de Bruyère.

Communiquez avec le Service des archives médicales par téléphone au 613-562-6262 poste 1216, ou par courriel à [HealthRecords@bruyere.org](mailto: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 à des documents qui ont été placés sous le contrôle de Bruyère à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

La section *Accès à l'information* de notre site Web, au [bruyere.org/fr/home](http://bruyere.org/fr/home), présente davantage de renseignements et une liste des documents (Répertoire des documents) conservés à Bruyère. Certains rapports d'organismes sont publiés dans la section *Rapports publics* 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 [bruyere.org/fr/home](http://bruyere.org/fr/home). Le site Web comprend aussi une liste de banques de données pouvant comporter des renseignements personnels.

## j. Congé

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 votre chambre puisse être préparée en vue de nouvelles admissions.



## À propos de l'Institut de recherche Bruyère

En tant qu'organisme universitaire, Bruyère enseigne à des étudiants et à des stagiaires tout en menant des travaux de recherche qui changent des vies et qui 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 si vous désirez y participer.

L'Institut de recherche Bruyère (IRB) fait partie de Bruyère et est affilié à l'Université d'Ottawa. L'IRB mène des travaux de recherche liés aux priorités cliniques de Bruyère visant à améliorer les soins offerts aux populations vieillissantes et vulnérables.

Au fil des ans, des milliers de personnes de la communauté Bruyère ont participé à des travaux de recherche menés par l'IRB. La participation aux études est volontaire, et l'IRB veille à ce que chaque patient qui choisit de participer aux études se sente en sécurité, à l'aise et pleinement informé tout au long du processus.

## À propos de la Fondation Bruyère

La Fondation est responsable de recueillir des fonds pour soutenir directement l'hôpital, les 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 et empreints de compassion. Chaque jour, dans un esprit de dignité et de respect, nous maintenons notre engagement

à promouvoir une vision commune qui place le patient au cœur du travail et de la planification.

**Pour effectuer votre don, veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes :**

- Faites un don en ligne à [bruyere.org/donnez](https://bruyere.org/donnez)
- Communiquez avec le bureau de notre Fondation au 613-562-6319 ou à [foundation@bruyere.org](mailto:foundation@bruyere.org)
- Faites parvenir votre don à la :  
Fondation 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 actuels et de ceux qui suivront.

## Prix Inspiration de la mère 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 soumettre la nomination de cette personne au prix Inspiration de la mère Bruyère.

Visitez le : [bruyere.org/prixgratitude/](https://bruyere.org/prixgratitude/) ou communiquez avec la Fondation Bruyère au 613-562-6319 ou à [foundation@bruyere.org](mailto:foundation@bruyere.org).

## Infolettre mensuelle de Bruyère

Pour rester informé des dernières nouvelles concernant Bruyère, veuillez vous abonner à l'infolettre en écrivant à [foundation@bruyere.org](mailto:foundation@bruyere.org).

# Fondation Bruyère

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

« Nous voulions démontrer notre gratitude pour la façon dont Bruyère a pris soin de mon épouse Joann. C'est en faisant un don à la Fondation que nous avons exprimé nos remerciements et avons contribué à aider d'autres personnes qui, un jour, pourraient aussi avoir besoin de Bruyère. »

– Dr Hugh Lafave

Vous pouvez faire un don à la Fondation Bruyère de différentes manières.

**En personne :** Rendez-vous au bureau de la Fondation Bruyère au rez-de-chaussée de l'Hôpital Élisabeth-Bruyère, 43, rue Bruyère, pièce 112-D.



613-562-6319 • [foundation@bruyere.org](mailto:foundation@bruyere.org) • [bruyere.org/donnez](http://bruyere.org/donnez)

## Formulaire de don

Veillez trouver ci-joint mon don de :  \$

Ce don est fait en l'honneur de : \_\_\_\_\_

Veillez porter les frais à ma carte :

Visa  Mastercard  American Express

Chèque ci-joint  
(veuillez libeller votre chèque à l'ordre de la Fondation Bruyère)

N° de la carte : \_\_\_\_\_

Code de sécurité (CVV2) : \_\_\_\_\_

Date d'expiration : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

**Prière d'envoyer un reçu aux fins de l'impôt à :**  
Nom : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Ville : \_\_\_\_\_  
Province : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_  
Tél. : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

**Veillez envoyer votre don à la :**

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

Pour faire un don en ligne, visitez le  
[www.bruyere.org/give](http://www.bruyere.org/give).

N° d'organisme de bienfaisance : 88846-0441-RR0001

Oui, envoyez-moi la correspondance de la  
Fondation Bruyère

**Merci de soutenir Bruyère et de nous aider à réenvisager les soins de santé !**

# 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, le copiage, la modification, l'utilisation, la divulgation et la destruction.

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

Nous prenons les dispositions nécessaires pour que quiconque effectuant des prestations pour notre compte protège votre vie privée et n'utilise vos informations personnelles qu'à des fins pour lesquelles vous avez donné votre accord.

## Collecte de renseignements personnels sur la santé

La protection de la vie privée d'un patient n'est pas qu'une prescription de la loi; c'est aussi une part essentielle de l'engagement de Bruyère à traiter nos patients avec dignité, compassion et responsabilité sociale. La protection des renseignements personnels sur la santé correspond à l'exigence de qualité et de respect que chacun souhaiterait pour lui-même.

À Bruyère, nous recueillons les renseignements personnels sur votre santé directement auprès de vous ou de la personne qui vous représente.

Ces renseignements peuvent inclure, par exemple, votre photo (à des fins d'identification), vos noms, date de naissance, adresse, historique de santé, ainsi que les dossiers de vos visites et des soins reçus chez nous. Occasionnellement, nous recueillons des renseignements personnels sur votre santé auprès d'autres sources, si vous nous y avez autorisés ou si la loi le permet.

## Utilisation et divulgation des renseignements personnels sur la santé

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

- vous traiter et vous soigner;
- mener des activités liées à la gestion des risques;
- enseigner;
- faire de la recherche;
- établir des statistiques;
- se conformer aux exigences légales et réglementaires;
- planifier, administrer et gérer nos activités internes;
- percevoir le paiement pour votre traitement et vos soins (de l'Assurance-santé de l'Ontario, de la CSPAAT, de votre assureur privé ou d'autres organismes);
- poser des gestes visant l'amélioration de la qualité (comme envoyer des sondages de satisfaction aux patients);
- d'autres raisons requises ou autorisées par la loi;

- faciliter l'adoption des dossiers-patients électroniques par les établissements de santé régionaux et provinciaux. Étant donné que ces systèmes sont mis en place pour améliorer la sécurité et la qualité de vos soins, vos renseignements personnels sur la santé seront stockés dans des bases de données d'information sur la santé et partagés de façon sécuritaire avec les fournisseurs de soins de santé expressément autorisés à y accéder.

Nous communiquons également vos coordonnées à notre Fondation pour qu'elle puisse amasser des fonds en vue d'améliorer nos établissements de soins, nos services et nos programmes.

Sauf indication contraire de votre part, il se peut que nous informions les visiteurs ou interlocuteurs téléphoniques sur l'endroit où vous vous trouvez dans l'hôpital, ou sur votre état de santé général.

### **Vos droits en matière de vie privée**

Vous avez le droit d'accéder à vos dossiers cliniques personnels et rectifier l'information s'y trouvant. Vous pouvez également retirer votre consentement pour certaines des utilisations et divulgations énumérées ci-dessus en nous contactant (sous réserve, toutefois, d'exceptions légales comme lorsque la divulgation est requise par la loi).

**Pour de plus amples informations ou pour nous faire part de vos préoccupations quant à nos pratiques, veuillez contacter notre :**

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

Bruyère  
43, rue Bruyère  
Ottawa (Ontario) K1N 5C8  
Courriel : [privacy@bruyere.org](mailto:privacy@bruyere.org)  
Tél. : 613-562-6262, poste 1687  
[bruyere.org](http://bruyere.org)

Vous avez le droit de déposer plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario si vous estimez 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 : [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)  
Tél. : 416-326-3333  
Sans frais d'interurbain : 1-800-387-0073  
[ipc.on.ca](http://ipc.on.ca)







