

EN SANTÉ ENSEMBLE



Thunder Bay Regional
Health Sciences
Centre

Numéro Printemps/Été 2017

Dans ce numéro

Les partenaires de soins sont
toujours les bienvenus au Centre
régional des sciences de la
santé de Thunder Bay

Restez branchés avec le
réseau sans fil gratuit

Vos commentaires
contribuent à l'amélioration

C'est le temps de cesser de
fumer! Sources de soutien
communautaire pour vous
aider à cesser de fumer

Comprendre la capacité de
désengorgement

Renseignements à l'intention
des patients du Centre
régional des sciences de la
santé de Thunder Bay

Available in English

N'hésitez pas à apporter une copie de ce répertoire à la maison pour référence ultérieure.

Table des matières

Coordonnées	1	Diversité	31
Bienvenue	2	Respect	32
Vision, mission, philosophie et valeurs	4	Tableaux blancs	32
Message de Keith Taylor	5	Renseignements sur la mise en conge	32
Webdiffusion	6	Qu'est-ce que la réanimation cardio-respiratoire (RCR)?	33
Renseignements à l'intention des patients autochtones et de leur famille	8	C'est le temps de cesser de fumer!	35
Sécurité	10	Pour vos visiteurs	36
Soutien spirituel et religieux	11	Bureau d'information	36
Mettre en contact les patients et les familles	12	Ascenseurs	36
Préparer votre séjour	14	Produits parfumés	36
Partenaire de soins	15	Toilettes	37
Vie privée et confidentialité	15	Hygiène des mains	37
Accessibilité	15	Heures de visite	37
Les partenaires de soins sont toujours les bienvenus au CRSSTB	16	Fontaines à boire	37
Recherche et essais cliniques	18	Services de facturation des patients et de caisse	37
Apprenants faisant partie de votre équipe de soins	19	Cafétéria Flavours	38
Répertoire	20	Distributeurs automatiques	38
Stationnement	22	Boutique de cadeaux et billets loterie	38
Vos commentaires	24	Comment vous pouvez aider	39
Pendant votre séjour	26	Soins axés sur le patient et la famille	39
Communication et partage de renseignements	26	Devenir conseiller auprès des patients et des familles	39
Services en français	27	Sondages sur la satisfaction des patients	39
Repas	27	Devenez bénévole	39
Courrier	27	Devenez un donneur d'organes	39
Précautions devant être prises par les familles et visiteurs pour empêcher la propagation des infections	28	Comprendre la capacité de désengorgement	40
Guichets bancaires	28	Qui est votre héros de tous les jours?	42
Téléphones	28	Faites un don	43
Téléviseurs	29	Autres soutiens communautaires	44
Sorties de secours	29	Hébergement	44
Animaux de compagnie	29		
Télévisites	29		
Programme H.E.L.P.	30		
Soutien en matière éthique	31		

Coordonnées

Numéro principal	684-6000
Soins ambulatoires	684-6550
Services de cancérologie	684-7200
Visualisation diagnostique	
Rendez-vous	684-6300
Boutique de cadeaux	684-6717
Ressources humaines	684-6218
Clinique d'orthopédie (fractures)	684-6363
Comptes patients	684-6611
Services de soins aux patients	684-6020
Clinique de préadmission	684-6362
Réadaptation et physiothérapie	684-6270
Soins spirituels et religieux	684-6236
Chirurgie de jour	684-6188
Fondation régionale des sciences \de la santé de Thunder Bay	684-7275
Gestion de l'utilisation et travail social	684-6385
Bénévoles	684-6267

Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay
980, chemin Oliver
Thunder Bay (Ontario)
P7B 6V4
www.tbrhsc.net

Telephone: 807 684-6000
E-mail: tbrhsc@tbh.net



Bienvenue au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay

Le Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay (CRSSTB) est un établissement de soins actifs de classe internationale. Il offre des soins aux résidents de la région du Nord-Ouest de l'Ontario – une région de la taille de la France comptant plus de 250 000 résidents.

Le CRSSTB ne ressemble en rien à un hôpital classique. On est reconnu à l'échelle internationale en raison de sa conception primée et novatrice qui vise à créer une atmosphère plus accueillante et moins stressante pour les patients, les visiteurs et le personnel. Allant de l'aménagement à la technologie, l'ensemble du bâtiment a été conçu en tenant compte du meilleur intérêt du patient.

On est l'hôpital d'enseignement de choix pour plus de 1 500 apprenants de l'École de médecine du Nord de l'Ontario,

l'Université Lakehead, du Confederation College et d'autres établissements d'enseignement partenaires. Il est un centre universitaire des sciences de la santé voué à la formation de la prochaine génération de professionnels de la santé et à l'avancement de la recherche médicale. Les patients bénéficient d'une prise en charge par des équipes multidisciplinaires de professionnels de la santé et de l'accès à un équipement médical et à des essais cliniques de pointe.

Grâce à l'efficacité des soins de santé prodigués à ses patients et à leur famille, le CRSSTB s'est mérité un prix d'innovation et la mention de « Pratique exemplaire ». Nous sommes un chef de file dans le domaine des Soins axés sur le patient et la famille.

En santé ensemble

Ultimement, notre objectif est d'offrir des soins aux patients. Si vous avez des suggestions sur la façon dont nous pouvons rendre vos soins plus efficaces, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Tous les commentaires demeureront confidentiels.

Veuillez envoyer vos compliments, préoccupations ou commentaires à : <https://feedback.tbrhsc.net>

Soins axés sur le patient et la famille

Le Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay est engagé aux Soins axés sur le patient et la famille (SAPF). Par SAPF, on entend la prestation de soins respectueux et adaptés aux préférences, aux besoins et aux valeurs du patient individuel et de sa famille. Dans le cadre de cette philosophie de soins, les valeurs du patient guident toutes les décisions cliniques. Principes clés des Soins axés sur le patient et la famille :

- Dignité et respect
- Partage d'information et communication
- Participation
- Collaboration



Hygiène des mains

Aider à prévenir la propagation de l'infection.

Il est important de pratiquer une bonne hygiène des mains en tout temps. Nous vous encourageons à utiliser les différents désinfectants pour les mains situés dans l'hôpital pour nous aider à prévenir la propagation des infections.



Vision, mission, philosophie et valeurs

Vision

En santé ensemble

Mission

Nous offrons une expérience de qualité aux patients dans un environnement de soins de santé universitaire qui répond aux besoins de la population du Nord-Ouest de l'Ontario.

Philosophie

C'est la philosophie des soins axés sur le patient et la famille qui nous guide. Les patients et les familles sont au cœur de tout ce que nous faisons.

Valeurs

Nous accordons la priorité aux patients.

- Priorité aux patients
- Responsabilisation
- Respect
- Excellence

Priorité aux patients: Nous respectons les besoins et les valeurs de nos patients, de leur famille et des communautés et nous y répondons. Les valeurs des patients guident toutes nos décisions.

Responsabilisation: Nous sommes responsables d'améliorer l'expérience de qualité des patients. Nous sommes socialement et financièrement responsables envers nos intervenants internes et externes et assurons la prestation de services à nos patients.

Respect: Nous honorons la singularité de chaque individu et sa culture.

Excellence: Nous favorisons un environnement d'innovation et d'apprentissage pour améliorer l'expérience de qualité des patients.

Message de Keith Taylor Coprésident, Conseil consultatif des patients et des familles



Au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, nous accordons la priorité aux patients. Notre engagement envers les Soins axés sur le patient et la famille signifie que

nous collaborons avec

les patients et les familles du début à la fin. D'ailleurs, nous sommes un chef de file dans ce domaine, et le premier et seul hôpital où les Soins axés sur le patient et la famille ont reçu la mention de « Pratique exemplaire » d'Agrément Canada.

Être un établissement où les soins sont axés sur le patient et la famille signifie faire des choses avec les patients et les familles plutôt que pour eux. Il s'agit de collaborer tout en appréciant davantage ce que signifie travailler dans le cadre d'un partenariat avec les patients, les

familles, le personnel et les cliniciens de toutes les disciplines et de tous les services. Mais plus que tout, offrir des SAPF est une question de respect.

Des Conseillers auprès des patients et des familles comme moi participent dans chaque secteur de l'hôpital. Nous faisons de notre mieux pour représenter les besoins de tous les patients à Thunder Bay et du Nord-Ouest de l'Ontario. Notre conseil se compose de 85 à 100 bénévoles dévoués qui ont siégé à environ 200 comités et groupes de travail, tous ayant pour objet d'améliorer l'expérience du patient.

Les patients et les familles sont au cœur de tout ce que nous faisons.

Keith Taylor

Coprésident, Conseil consultatif des patients et des familles



Webdiffusion



Grâce à la webdiffusion, les personnes qui s'intéressent aux décisions prises par le Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay peuvent visionner les réunions publiques du conseil d'administration sur leur ordinateur ou appareil mobile à partir de la maison ou du bureau.

Donner aux patients, aux familles et aux intervenants un accès privilégié aux décisions prises par l'hôpital

Par Marcello Bernardo

Chaque année de septembre à juin, le conseil d'administration du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay utilise la puissance de la technologie pour inviter le public à assister à sa réunion mensuelle.

Fidèle à l'engagement qu'il a pris de faire preuve de transparence et de rendre des comptes de ses activités

aux patients du Nord-Ouest de l'Ontario et à leur famille, l'hôpital a donné à ces derniers la possibilité d'assister aux réunions publiques du conseil d'administration en les diffusant en direct sur Internet.

Grâce à la webdiffusion, toute personne qui s'intéresse aux décisions prises par l'hôpital, qu'elle vive à Thunder Bay, dans le Nord-Ouest de

l'Ontario ou ailleurs, peut visionner les réunions publiques du conseil en ligne. Ces réunions ont lieu une fois par mois et sont diffusées en direct sur le Réseau Télémédecine Ontario.

« La webdiffusion des réunions publiques du conseil d'administration donne aux patients, aux familles et aux intervenants d'un bout à l'autre de la région un accès privilégié aux décisions prises par l'hôpital, indique Tracie Smith, directrice principale des communications, des affaires autochtones et de l'engagement, à l'hôpital. Il s'agit également d'une autre façon novatrice d'utiliser la technologie pour surmonter l'obstacle des grandes distances dans le Nord-Ouest de l'Ontario. »

Le jour d'une réunion publique du conseil d'administration, les membres du public peuvent aller au www.tbrhsc.net/webcast. Sur cette page, ils trouveront

un lien pour accéder à la diffusion de la réunion, l'ordre du jour ainsi que le programme complet des réunions publiques futures du conseil. La diffusion de la séance débute à l'heure indiquée sur l'ordre du jour et se termine lorsque la réunion prend fin. Il n'est pas nécessaire de s'inscrire. Cliquez, visionnez et apprenez!

Le conseil d'administration est responsable de la gouvernance générale des activités de l'hôpital. Par exemple, il surveille l'affectation des ressources financières, s'assure que les activités de l'hôpital sont compatibles avec le plan et les priorités stratégiques et est chargé d'élaborer des politiques qui visent à promouvoir la qualité des soins des patients et de la recherche, la sécurité des patients, l'expérience des patients et l'accès.

www.tbrhsc.net/webcast

Les réunions publiques du conseil d'administration sont diffusées en direct par le Réseau Télémédecine Ontario.





Renseignements à l'intention des patients autochtones et de leur famille

Service d'intervenants-pivots auprès des patients autochtones

Pour bon nombre de personnes qui vivent dans les communautés des Premières nations d'un bout à l'autre du Nord-Ouest de l'Ontario, la visite au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay pour recevoir un traitement médical est leur premier voyage à Thunder Bay. Il peut être difficile de s'adapter à la grande ville loin des amis et de la famille, surtout pour les personnes dont la langue maternelle n'est pas l'anglais.

Les intervenants-pivots auprès des patients autochtones offrent divers services aux patients autochtones, y compris:

- des services d'interprétation en langue crie, ojibwée et oji-crie partout au Centre des sciences de la santé
- un soutien avant, pendant et après les rendez-vous cliniques
- la mise en rapport des patients et de leur famille avec les ressources communautaires pertinentes
- des services de télévisite avec les membres de la famille en région éloignée
- des renseignements et une éducation fournis d'une manière adaptée à la culture
- l'établissement de liens entre l'équipe de soins, les patients et la famille, et la défense des intérêts de ces derniers
- la participation à la planification de la mise en congé
- des renseignements à l'intention des patients, familles et communautés autochtones

Au sujet de votre rendez-vous

Votre médecin ou spécialiste au Centre des sciences de la santé vous fournira des détails sur votre rendez-vous. Si vous avez des rendez-vous échelonnés sur plusieurs jours, il pourrait être possible de les regrouper en une seule journée. Veuillez appeler le cabinet de votre médecin pour en discuter ou parlez au personnel du Poste de soins infirmiers de votre communauté qui pourra peut-être vous aider.

Veuillez apporter tous les formulaires relatifs à votre rendez-vous avec vous. Si vous avez besoin d'aide pour déterminer

l'endroit où vous devez vous rendre à l'hôpital, vous pourrez remettre ces formulaires au commis à l'Admission ou à celui du Bureau d'information. Cette personne vous aidera à vous orienter.

Planifier votre voyage

Parlez au personnel du Poste de soins infirmiers de votre communauté au sujet de votre rendez-vous. Il pourra vous aider de bien des façons, comme vous indiquer les endroits où vous pourriez loger et parfois même prendre des dispositions pour votre transport à destination et en provenance de l'aéroport.

Obtenir de l'aide

Agente de liaison autochtone, Services de néphrologie

Elle fournit des services de traduction et d'interprétation, de défense des intérêts et de soutien aux patients autochtones recevant des services de néphrologie (dialyse, maladie rénale)

Téléphone: 807 684-6166

Intervenante-pivot auprès des patients autochtones, Centre régional de cancérologie

Elle fournit des services de traduction et d'interprétation, de défense des intérêts et de soutien aux patients autochtones qui reçoivent des soins pour le cancer

Téléphone: 807 684-7200

Sans frais de la région du Nord-Ouest de l'Ontario :

1-877-696-7223 poste 4324

Intervenante-pivot auprès des patients autochtones, Centre de soins complexes aux diabétiques

Elle fournit des services de traduction et d'interprétation, de défense des intérêts

et de soutien aux patients autochtones qui reçoivent des soins pour le diabète

Téléphone: 807 684-6952

Intervenante-pivot auprès des patients autochtones, Service des urgences

Elle fournit des services de traduction et d'interprétation, de défense des intérêts et de soutien aux patients autochtones

Téléphone: 807 684-6216

Si vous avez besoin de soutien spirituel:

Composez le 807 684-6236 entre les heures de 8 h 30 à 23 h et laissez un message. Les patients hospitalisés peuvent également parler à leur infirmière au sujet des Soins spirituels. Il est possible de se procurer des sacs pour la cérémonie de purification au Bureau des soins spirituels.

Pour obtenir des renseignements généraux:

Rendez-vous au Bureau d'information situé vis-à-vis de l'entrée principale ou appelez le standard au 807 684-6000.



Sécurité

Votre sécurité fait partie de notre plan de soins.

Nous prenons toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité de nos patients, du personnel, des visiteurs, des médecins, des apprenants et des bénévoles.

En tant que partenaire, vous avez le droit d'être informé au sujet de votre état et de votre plan de traitement, et de participer aux décisions concernant vos soins. Nous vous expliquerons les médicaments ou les traitements qui vous sont donnés, en plus des raisons, des risques, des avantages et des effets secondaires possibles.

Vous, ou un membre de la famille, pouvez nous aider en:

- informant votre infirmière/infirmier, médecin ou autre fournisseur de soins si vous ne comprenez pas le traitement ou n'êtes pas en mesure de le suivre, de passer les tests prévus ou de respecter les procédures planifiées;
- connaissant vos médicaments et ce pour quoi ils sont prescrits, et en prenant note de tout traitement ou médicament supplémentaire que vous aimeriez inclure dans votre plan de traitement;
- vous couvrant la bouche quand vous toussiez ou éternuez, en vous lavant les mains, et en encourageant vos fournisseurs de soins de santé et votre famille à le faire aussi;

- signalant à votre médecin, infirmière/infirmier ou fournisseur de soins de santé tout changement inattendu à votre état ou à vos symptômes, ou à ceux de votre proche;
- avisant votre fournisseur de soins si vous avez fait une chute ou si vous vous sentez déséquilibré en position debout;
- demandant de l'aide lorsque vous avez besoin de vous déplacer d'un endroit à un autre ou si un objet est hors de votre portée;
- prenant la responsabilité de vos besoins en matière de soins de santé en suivant le plan sur lequel vous vous êtes entendu, vous et vos fournisseurs de soins;
- avisant votre fournisseur de soins de toute maladie contagieuse que vous ou votre proche auriez contractée, comme la tuberculose, la grippe, la bactérie C. difficile;
- encourageant vos amis et votre famille à rester à la maison ou à obtenir des soins s'ils sont malades ou s'ils ne se sentent pas bien.

Si vous voyez quelque chose que vous jugez dangereux, informez votre fournisseur de soins de santé ou composez le 684-6754.



Soutien spirituel et religieux Centre multiconfessionnel

Les Services de soins spirituels et religieux encouragent les chefs spirituels de toutes les religions à visiter les patients membres de leur groupe confessionnel.

L'équipe du soutien spirituel offre des services qui sont soucieux et respectueux des diverses expressions spirituelles et religieuses de notre communauté. Nous servons les personnes de toutes les confessions religieuses ainsi que celles qui n'adhèrent à aucune religion.

Notre Centre multiconfessionnel est situé au niveau 2 et est ouvert jour et nuit pour les patients et leur famille. Le centre spirituel dispose de ressources pour les cérémonies de purification et du calumet. Un ballot sacré est à votre disposition à la réception du Bureau de soutien spirituel et religieux qui se trouve à côté du Centre multiconfessionnel. Les gens peuvent

demander de l'aide concernant ces services auprès des membres de l'équipe du Service de soutien spirituel ou utiliser le Centre de soutien spirituel à un moment qui leur convient.

Vous pouvez demander la visite d'un membre de l'équipe du Service de soutien spirituel en vous adressant au personnel infirmier ou en composant le 684-6236 ou 684-6235.

Pour toute urgence, demandez au personnel infirmier d'appeler un membre de l'équipe du Service de soutien spirituel sur son téléavertisseur. Nous sommes à votre disposition chaque jour de 9 h à 23 h.



Mettre en contact les patients et les familles

L'hôpital offre maintenant l'accès à un réseau sans fil gratuit

Par Maryanne Matthews

Restez en contact avec votre famille et vos amis pendant que vous vous trouvez au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay. Grâce à un partenariat établi avec Tbaytel, les patients, les familles et les visiteurs ont maintenant un accès sans fil gratuit à Internet d'un bout à l'autre de l'hôpital.

« Nous sommes ravis de pouvoir offrir un accès sans fil gratuit à Internet, déclare Jean Bartkowiak, président-directeur général. L'accès au réseau sans fil n'est pas une simple question de commodité et de technologie : c'est aussi une occasion pour nous de rehausser l'expérience du

patient. C'est grâce à l'établissement de partenariats et à la collaboration que nous pouvons aller de l'avant et être en santé ensemble. Tbaytel est heureusement un précieux partenaire communautaire qui nous a permis d'offrir ce service essentiel sans avoir à réaffecter des fonds réservés aux initiatives de soins directs aux patients. »

« Le réseau sans fil de Tbaytel nous aide à créer une ville plus intelligente et plus branchée en favorisant l'accès à Internet haute vitesse fiable à des endroits stratégiques de Thunder Bay où les gens d'ici peuvent en profiter le plus », ajoute

Dan Topatigh, président-directeur général de Tbaytel.

Dans un véritable esprit de partenariat, les équipes de Tbaytel et de l'hôpital ont travaillé en étroite collaboration à l'installation et à la mise à l'essai du réseau sans fil. « Nous n'aurions pas pu y parvenir sans l'aide de Tbaytel, ajoute Dawn Bubar, directrice principale de l'informatique à l'hôpital. Nous avons pris un engagement clair envers l'intégrité de notre système d'infrastructure. Les compressions budgétaires nous empêchaient d'offrir l'accès à un réseau sans fil gratuit sans compromettre l'infrastructure existante. Le partenariat que nous avons établi avec Tbaytel nous a permis de le faire, et je remercie sincèrement la compagnie de son soutien et de son engagement. »

« Tbaytel a joué un rôle essentiel dans notre communauté, dans notre région et même ici, à l'hôpital, à la Maison Tamarack Tbaytel, nous aidant à rester en contact avec nos proches », précise Glenn Graig, président-directeur général de la Fondation du Centre régional des sciences

de la santé de Thunder Bay.

Notre hôpital est un chef de file des soins axés sur le patient et la famille, améliorant sans cesse l'expérience globale du patient. Le fait d'offrir un accès à un réseau sans fil gratuit contribue à cette amélioration et sera très avantageux pour les patients, les familles et les visiteurs à l'hôpital.

« Lorsqu'un membre de votre famille doit être hospitalisé, le besoin et la capacité d'être branché revêtent une importance primordiale, termine Keith Taylor, coprésident du Conseil consultatif des patients et des familles. L'accès à un réseau sans fil gratuit permet de transmettre les dernières nouvelles sur la santé et les renseignements importants à nos proches à une période qui peut être très éprouvante. Lorsque nous sommes un visiteur, l'accès à Internet aide à passer le temps lorsque nous nous trouvons au chevet d'un patient endormi. Lorsque nous sommes un patient, il nous permet de rester en contact avec notre lieu de travail pendant que nous recevons des soins. ».



Un groupe de conseillers auprès des patients et des familles s'est joint à Jean Bartkowiak, président-directeur général du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, à Dan Topatigh, président-directeur général de Tbaytel, et à Glenn Craig, président-directeur général de la Fondation du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, pour être les premiers à se brancher officiellement au réseau sans fil gratuit de l'hôpital.

Préparer votre séjour

Droits et responsabilités des patients et des familles

Lorsque vous êtes un patient, vous pouvez vous attendre à être traité avec respect et dignité dans un milieu sûr et confortable. Votre équipe de soins de santé collaborera avec vous pour personnaliser votre plan de soins afin de vous aider à passer d'une étape à l'autre de votre cheminement de façon harmonieuse. La majorité des patients et de leurs familles acceptent et comprennent les politiques qui favorisent la sécurité, la qualité et le contrôle des infections.

En tant que patient, vous avez le droit :

1. d'être traité avec respect d'une manière qui reconnaît votre dignité, votre individualité, votre foi et vos antécédents culturels.
2. à la protection de la vie privée, selon les ressources disponibles.
3. de recevoir les renseignements qui vous aideront vous et votre soignant à comprendre votre état de santé.
4. de participer à la prise de décisions concernant vos soins.
5. de participer au plan de soins, qui comprend :
 - a. le droit de recevoir des traitements et de passer des tests accompagnés d'une explication des avantages et des risques inhérents;
 - b. le droit de connaître les autres moyens de traiter votre maladie;
 - c. le droit de connaître la date de votre mise en congé.
6. de refuser tout traitement recommandé et d'être informé des conséquences possibles si vous refusez le traitement.
7. au respect de la confidentialité de tout renseignement partagé avec les personnes qui s'occupent de vous.
8. de connaître le nom et la profession du personnel interprofessionnel qui s'occupe de vous.
9. de nous faire part de toute préoccupation

- que vous pourriez avoir au sujet des traitements et des soins que vous recevez.
10. de nous demander de répondre à vos besoins particuliers.
 11. de recevoir des soins dans un milieu sûr.

Vos rôles à titre de partenaire dans les soins de santé sont:

1. de fournir des renseignements exacts et complets.
2. de participer activement à l'élaboration de vos plans de soins, de traitement et de mise en congé.
3. de participer à la planification de la transition de vos soins à la maison ou dans un autre établissement.
4. de traiter les autres avec respect, comme vous avez le droit de l'être vous-même.
5. de vous occuper de vos effets personnels et de vos objets de valeur.
6. d'informer un membre du personnel dès que possible de toute préoccupation ou suggestion, ou encore de transmettre spontanément toutes félicitations ou tout compliment.
7. de respecter à la fois les biens et les politiques de l'hôpital.
8. d'annuler ou de refixer un rendez-vous si vous n'êtes pas en mesure de vous présenter.
9. d'informer un membre du personnel de tout problème ou de toute préoccupation en matière de sécurité.

Partenaire de soins

Accessibilité

Le patient détermine la personne qui sera son partenaire de soins ainsi que la façon dont celle-ci participera aux soins, à la planification des soins et à la prise de décisions. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un ami ou de toute autre personne que le patient choisit. Le partenaire de soins est important pour le bien-être général du patient et on l'encourage à fournir un apport et un soutien au patient tout au long du processus. Le partenaire de soins, tout comme l'infirmière, aura généralement plus d'accès au patient qu'un visiteur.

Nous explorons sans cesse des façons d'accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées. Durant l'année, dans le cadre de réunions et de vérifications internes, notre Équipe consultative de l'accessibilité prépare le Plan d'accessibilité annuel. Dans ce plan, nous évaluons les réalisations de la dernière année et nous présentons le plan d'action de la prochaine année.

Notre équipe utilise les normes provinciales ainsi que vos commentaires, préoccupations et suggestions pour préparer le plan annuel. Nous vous invitons à examiner ce plan qui est affiché sur notre site Web (www.tbrhsc.net). Vos commentaires afin d'améliorer l'accessibilité sont les bienvenus.

Vie privée et confidentialité

Vos soins sont une expérience très personnelle. Des mesures sont prises pour protéger votre vie privée. Votre dossier de soins de santé est confidentiel, à moins d'avoir donné la permission d'en diffuser les détails ou lorsqu'une déclaration est requise par la loi.

Vous, ou un membre de votre famille, pouvez nous aider en:

- nous informant quand vous avez une préoccupation au sujet de votre vie privée;
- respectant la vie privée des autres patients et des membres de leur famille.





Les partenaires de soins sont toujours les bienvenus au CRSSTB

Par Maryanne Matthews

Quelle est la différence entre un visiteur et un partenaire de soins? Les deux sont importants pour le patient et les deux améliorent l'expérience de soins. Au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, le partenaire de soins est un membre important de l'équipe de soins de santé du patient.

La collaboration entre les patients, les familles et les fournisseurs de soins de santé est au cœur de notre philosophie de soins axés sur le patient et la famille. Cela signifie que les décisions sont prises en équipe. C'est dans cette perspective que l'hôpital différencie le rôle du visiteur de celui du partenaire de soins.

Les patients désignent leurs partenaires

de soins. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un proche qui leur offre du soutien physique, psychologique ou émotionnel. Les partenaires de soins ont un accès presque illimité au patient afin de passer du temps avec lui pour le soutenir et participer à ses soins.

Un visiteur est un invité ou un membre de la famille du patient qui n'a pas été désigné comme un partenaire de soins. Les heures de visite régulières sont de 10 h à 20 h 30 (sauf pour les partenaires de soins), la période entre 20 h 30 et 10 h étant désignée comme une période réservée à la tranquillité et au repos.

Pour nous assurer que notre politique sur les visites répond le mieux possible

aux besoins de nos patients, nous avons chargé les membres du Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF) de nous faire part de leurs réflexions et commentaires. Le CCPF se compose de patients ou de membres de la famille de patients qui donnent généreusement leur temps pour apporter des améliorations à notre hôpital. Les conseillers auprès des patients et des familles nous aident à satisfaire aux besoins et aux priorités de nos patients, de leur famille et de la communauté.

« En tant que représentants bénévoles des patients, des partenaires de soins et des membres de la famille, nous avons veillé à élaborer, au fil de discussions animées, des règles de visite convenant le mieux à toutes les personnes concernées, indique Marga Bond, conseillère auprès des patients et des familles. La mise en place d'un horaire de visite régulier empêche nos patients d'être dérangés par des visiteurs à n'importe quelle heure de la journée et permet de respecter les besoins des autres patients. Nous avons toutefois convenu que les patients devaient toujours pouvoir compter sur une personne pour les soutenir. C'est pour cette raison que les partenaires de soins ont des heures de visite illimitées. »

Le souci qu'accorde l'hôpital au confort et à la sécurité du patient ainsi qu'à la qualité des soins prodigués révèle son attachement à rehausser la qualité de l'expérience du patient. « Tant les patients que les partenaires de soins profitent de cette politique, ajoute Marga Bond. Personne ne veut que l'être bien aimé soit seul à une période qui pourrait s'avérer éprouvante. Les patients et les familles se sentent ainsi rassurés et éprouvent moins d'anxiété en sachant que le patient a accès à du soutien en tout temps. »

Nous mettons tout en œuvre pour permettre aux partenaires de soins de rester avec le patient en tout temps lorsqu'il en fait la demande. Il convient de noter, toutefois, que l'approbation de la demande

peut dépendre des préoccupations et des besoins en matière de soins des autres patients, des contraintes d'espace ainsi que des exigences relatives à la confidentialité, au respect de la vie privée et au contrôle des infections. Nous demandons aux partenaires de soins et aux visiteurs qui sont malades ou ont été exposés à une maladie infectieuse de ne pas visiter le patient, mais de songer à d'autres façons de communiquer avec lui et de le soutenir. Il pourrait s'agir, par exemple, de désigner un autre partenaire de soins, d'envoyer des notes ou des courriels ou d'avoir des conversations téléphoniques ou vidéo.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site Web www.tbhrhsc.net. Si vous voulez en apprendre davantage sur la façon de devenir un conseiller auprès des patients et des familles, envoyez un courriel à PFCC@tbh.net ou composez le 807 684-PFCC (7322).



Marga Bond, conseillère auprès des patients et des familles au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, a fait son possible pour que les règles de visite conviennent le mieux aux patients et à leur famille.



Recherche et essais cliniques Pour de meilleurs soins de santé

La recherche joue un rôle très important dans les soins de santé au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay. En tant que centre universitaire des sciences de la santé, nous sommes littéralement un centre d'apprentissage pour les chercheurs, les étudiants, les chargés de cours et les autres professionnels de la santé.

Mais ce n'est pas pour cette raison que nous accordons la priorité à la recherche et à la formation. Nous le faisons parce que cela se traduira par de meilleurs soins aux patients tant aujourd'hui qu'à l'avenir. Nous avons attiré des chercheurs des quatre coins du monde au Centre régional des sciences de la santé et à l'Institut régional de recherche, l'organe de recherche du Centre. Ensemble, nous nous associons à d'autres chercheurs de calibre mondial de l'Université Lakehead, de l'École de médecine du Nord de l'Ontario et d'autres établissements pour mettre au point les techniques et l'équipement de soins de santé de demain dès aujourd'hui.

Par ailleurs, nous avons attiré les meilleurs médecins et professionnels de

la santé qui veulent travailler dans notre environnement universitaire. Et chaque année, nous attirons des étudiants du Nord-Ouest de l'Ontario qui veulent être formés ici, ce qui les rendra plus enclins à vouloir rester dans la région et à y exercer leur profession.

Essais cliniques

Les essais cliniques, notamment, ont un impact positif sur les soins aux patients et constituent un élément important de tout programme de recherche. Il s'agit d'études de recherche qui étudient de nouvelles approches de traitement, de nouveaux médicaments, de nouveaux instruments ou des troubles médicaux afin d'améliorer les soins pour les futurs patients.

Si vous souhaitez participer à un essai clinique ou voulez obtenir d'autres renseignements, allez au www.tbrhsc.net/research/clinical-research ou communiquez avec le Service de recherche clinique au 807 684-7566.

Apprenants faisant partie de votre équipe de soins

Cet hôpital est un centre des sciences de la santé universitaire. Il s'agit d'un établissement de formation où les apprenants peuvent venir prendre soin de vrais patients, dans un environnement de soins réel. Cela est important pour leur permettre d'acquérir de l'expérience et les compétences dont ils auront besoin à l'avenir.

Vous avez le choix d'accepter de recevoir des soins qu'ils vous fourniront, et nous espérons que vous leur permettrez de faire partie de votre équipe de soins.

Lorsque les apprenants parlent avec des patients comme vous, ils apprennent à vous inclure, vous et votre famille, dans les soins. Les apprenants savent que le fait de vous respecter et de vous garder, vous et votre famille, au centre des soins est le principal objectif du Centre des sciences de la santé.

Les apprenants ont toujours à leur disposition un enseignant en milieu clinique qu'ils peuvent consulter. Les apprenants peuvent se présenter à vous seuls ou accompagnés de leur enseignant pour vous offrir des soins. Vous pourriez être l'un de leurs meilleurs enseignants,

simplement en leur disant comment vous vous sentez au sujet des soins qu'ils vous donnent.

Tous les apprenants porteront un cordon orange autour du cou (à l'exception des étudiants en médecine et des résidents). Ces apprenants participent à des stages cliniques et non cliniques dans le cadre de leur programme d'études universitaires ou collégiales. Les cordons orange seront introduits sur une période de quatre ans. Vous pourriez donc apercevoir certains apprenants portant un cordon orange et d'autres un cordon bleu pendant cette période.

Apprenants en médecine – Les étudiants de premier cycle en médecine inscrits à l'École de médecine du Nord de l'Ontario qui participent à des activités cliniques principalement en 4^e année. Tous les apprenants en médecine porteront un cordon rouge.

Résidents – Les résidents sont des apprenants qui sont déjà médecins. Ils ont obtenu leur diplôme d'études médicales, mais poursuivent leur formation pendant deux à cinq autres années. Tous les résidents porteront un cordon vert.



Répertoire

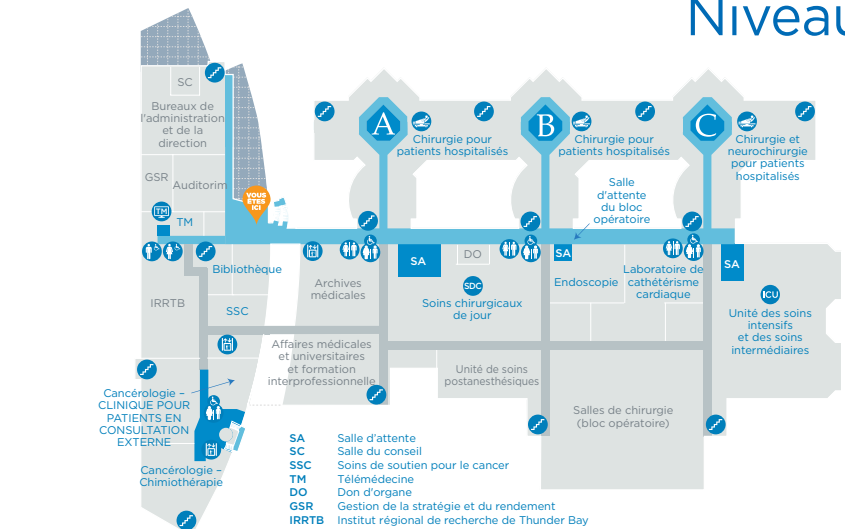
Service	Étage	Gestion de la stratégie et du rendement	3	Services aux mères et aux nouveau-nés (1C)	1
A		H		Services de chirurgie (bloc opératoire)	3
Achats	1	Hémodialyse à domicile	M	Services de la paye	M
Administration/Direction	3			Services de néphrologie	2
Admission et inscription	2	I		Services de nutrition et d'alimentation	1
Affaires médicales	3	Imagerie diagnostique (rayons X)	2	Services de prévention et de dépistage	M
Affaires universitaires	3	Informatique	H	Services de réadaptation	1
Archives médicales	3	Institut régional de recherche de Thunder Bay (IRRTB)	3	Services de soins aux patients	1
Auditorium	3	IRRTB, Installation de cyclotron et Radiopharmacie	H	Services des bénévoles	2
				Services des finances	M
B		L		Soins ambulatoires	2
Bibliothèque	3	Laboratoire	1	Soins cardiorespiratoires	2
Boutique de cadeaux	2	Laboratoire de cathétérisme cardiaque	3	Soins chirurgicaux de jour	3
Buanderie	1	Laboratoire pour patients en consultation externe	2	Soins pour le cancer – chimiothérapie	3
Bureau d'information	2			Soins pour le cancer – Cliniques en consultation externe	3
		O		Soins pour le cancer – Radiothérapie	2
C		Oncologie pour patients hospitalisés (1A)	1	Soins pour le cancer – Soins de soutien	3
Cafétéria (Flavours)	1			Soutien décisionnel et coûts par cas	3
Centre d'évaluation des articulations	M	P		Soutien spirituel et religieux	2
Centre de maternité	M	Pédiatrie pour patients en consultation externe	1	Stérilisation	1
Centre de soins bariatriques	M	Pharmacie	1		
Centre de soins complexes pour diabétiques	M	Planification des immobilisati	2	T	
Centre de soutien spirituel	2	Programme de médecins hospitaliers	1	Tamarack House	M
Chaîne d'approvisionnement du Nord-Ouest	1	Programme de vie saine pour enfants	M	Technologie de l'information	1
Clinique de médecine interne M				Télémédecine	3
Clinique des fractures	2			Tests de laboratoire pour patients en consultation externe	2
Clinique de préadmission	2			Travail et accouchement	1
Contrôle des infections	1				
		R		U	
D		Réadaptation cardiaque	H	Unités de chirurgie pour patients hospitalisés (3A, 3B, 3C)	3
Distribution du matériel	1	Réseau pour le traitement des accidents cérébrovasculaires (régional)	M	Unité de neurochirurgie (3C)	3
Don d'organe	3	Ressources humaines	M	Unité de pédiatrie (1B)	1
Dotation en personnel	M			Unité de soins intensifs néonataux (USIN)	1
		S		Unité de soins postanesthésiques	3
E		Salle d'opération	3	Unité médicale pour patients hospitalisés (2A, 2B, 2C)	2
Endoscopie	3	Salle du conseil	3	Urgence	2
Entrée principale	2	Santé et sécurité au travail	1		
Entretien	1	Santé mentale légale	1		
Entretien ménager	1	Santé mentale pour adultes	2		
		Santé mentale pour enfants et adolescents	1		
F		Sécurité	2		
Facturation des patients	2				
Formation interprofessionnel	3				
G					
Génie biomédical	1				

20 Centre regional des sciences de la santé de Thunder Bay

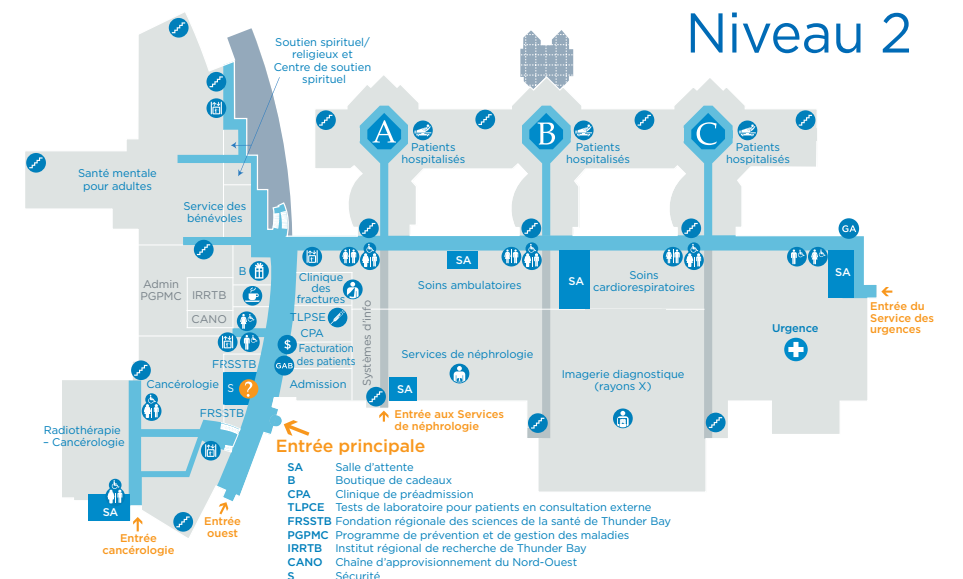
SYMBOL

-  Renseignements
-  Urgence
-  Travail et accouchement
-  Édifice médical situé à l'extérieur de l'entrée Sud
-  Escaliers
-  Ascenseur
-  Toilettes mixtes
-  Toilettes pour tous
-  Toilettes pour femmes
-  Toilettes pour hommes
-  Cafétéria Flavours
-  Café
-  Boutique de cadeaux
-  Imagerie diagnostique (rayons X)
-  Clinique des fractures
-  Soins chirurgicaux de jour
-  Services de néphrologie
-  Unités pour patients hospitalisés
-  Mères et nouveau-nés (Soins intensifs)
-  Pédiatrie
- Télémédecine
- Soins intensifs
- Tests de laboratoire pour patients en consultation externe
- Facturation des patients
- Guichet bancaire automatique

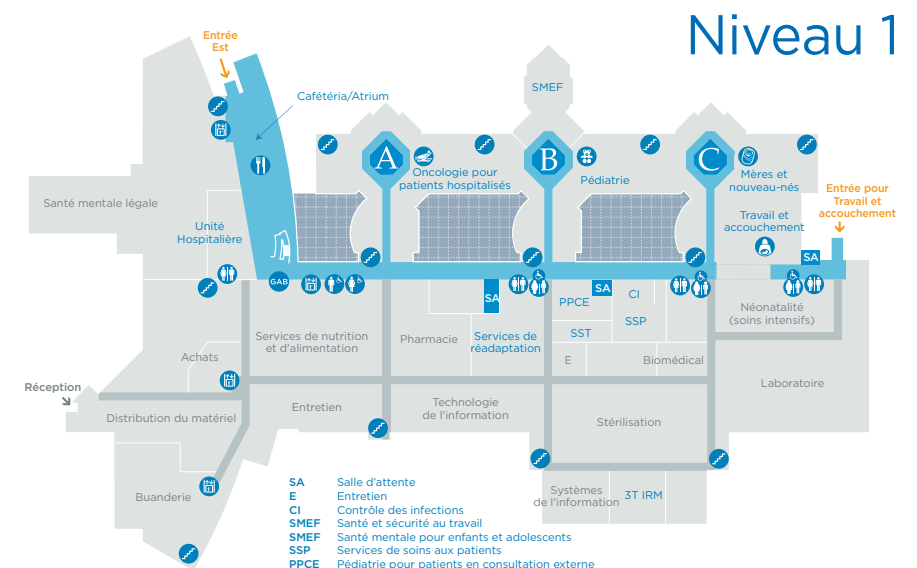
Niveau 3



Niveau 2



Niveau 1



Stationnement

Le Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay a mis en place un nouveau système de stationnement. Il convient de noter que les paiements en argent comptant seront dorénavant acceptés uniquement aux guichets de paiement automatisés situés dans les halls d'entrée.

Les gens recevront un jeton numérique en entrant dans le parc de stationnement. Lorsqu'ils sont prêts à partir, ils doivent insérer leur jeton dans le guichet de paiement automatisé où il sera lu.

Une fois que le montant indiqué a été payé, que ce soit en argent comptant ou par carte de crédit, le jeton est codé et retourné au client. Les gens disposent alors de 15 minutes pour s'en servir pour quitter le parc de stationnement.

Si vous devez vous stationner fréquemment à l'hôpital, il y a plusieurs options qui vous permettent de faire des économies, y compris des laissez-passer de 7 et de 30 jours. Veuillez consulter les guichets de paiement automatisés pour connaître les options et les tarifs. Enfin, nous vous demandons de retourner, à la Sécurité, tout jeton qui est en votre possession ou que vous trouvez.

Les frais pour les jetons perdus sont équivalents au tarif de stationnement quotidien (7 \$) plus des frais de remplacement (3 \$). (Les frais pour les billets papier perdus étaient de 7 \$, soit le tarif de stationnement quotidien.)

Veuillez respecter les places de stationnement réservées aux personnes handicapées ou aux personnes se

présentant aux Services de néphrologie.

Les familles et les visiteurs ont aussi le choix d'acheter des laissez-passer hebdomadaires (28 \$) ou mensuels (53 \$) directement aux guichets de paiement automatisés situés dans l'entrée principale près de l'Admission, dans la salle d'attente du Service des urgences et dans le foyer du Centre de services de santé.

Veuillez noter que le parc C-1, directement en face de l'entrée du Service des urgences, est un parc à parcomètres individuels, et non un parc de stationnement « payer et afficher ». Le petit parc A-3, à côté de l'édifice médical et en face du Centre de cancérologie, est un parc de stationnement « payer et afficher ».

Tous les parcs de stationnement sont surveillés jour et nuit par des caméras de sécurité, et sont aussi patrouillés par la Sécurité de façon périodique.

On prend toutes les précautions afin de fournir un milieu sûr en veillant notamment à ce que les parcs de stationnement soient bien éclairés, que les allées piétonnes soient sécuritaires et qu'il y ait partout une bonne signalisation.

Des boutons d'aide d'urgence (grands poteaux bleus) sont installés dans les parcs de stationnement sur tout le terrain.

Si vous avez des difficultés à entrer dans un parc de stationnement ou à en sortir, vous avez accès à un interphone à tous les terminaux qui vous mettront en communication avec la Sécurité du CRSSTB pour obtenir de l'aide.



Tarifs de stationnement :

Une heure	2\$	Deux heures	4\$	Quatre heures :	5\$	Après quatre heures, et ce, jusqu'à minuit, le même jour (maximum quotidien)	7\$
-----------	-----	-------------	-----	-----------------	-----	--	-----

Après minuit, le tarif de stationnement recommence.

Vos commentaires

contribuent à l'amélioration

Par Tracie Smith

Les commentaires des patients et des membres de la famille contribuent régulièrement à l'amélioration. Au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, ils se sont traduits par toute une gamme de changements comme l'augmentation du nombre de places de stationnement, un accès élargi après les heures d'ouverture régulières et une meilleure utilisation des salles d'attente des patients.

« Nous sommes toujours ouverts aux commentaires, précise Cathy Covino, directrice principale de la gestion de la qualité et des risques. Nous voulons savoir ce que nous pouvons améliorer pour pouvoir mettre l'accent sur ce qui importe vraiment pour nos patients et leur famille. »

Des cartes de commentaires peuvent être remplies et déposées dans les boîtes à suggestions placées à de nombreux endroits passants de l'hôpital. Nous avons

mis en place un processus pour que les patients et les membres de la famille puissent facilement avoir leur mot à dire sur l'expérience qu'ils ont vécue à l'hôpital. Il y a de nombreuses façons de nous faire part de vos commentaires :

Des formulaires de commentaires peuvent être téléchargés à partir du site Web et envoyés par la poste. Les lettres écrites à la main ou dactylographiées et envoyées par la poste sont également bien accueillies. Les commentaires peuvent également être soumis en ligne à l'adresse www.tbrhsc.net.

N'importe qui peut composer le 807 684-6000 et demander les Services aux patients ou la Gestion de la qualité et des risques.

Soumettre vos commentaires en ligne, à partir du confort de votre propre maison, vous permet de prendre le temps de rassembler vos idées et de réfléchir à l'expérience, qu'elle ait été bonne ou

mauvaise. Le formulaire en ligne donne également la possibilité aux gens d'envoyer leurs commentaires n'importe quand et de n'importe où.

Grâce aux commentaires soumis en ligne, nous pouvons également suivre les tendances et générer des rapports qui sont envoyés aux personnes chargées d'apporter les changements voulus, comme les gestionnaires et le conseil d'administration. « Le logiciel enregistre également la date de soumission des commentaires et celle à laquelle ils ont été traités. Nous pouvons ainsi nous assurer d'y donner suite dans les meilleurs délais », explique Cathy Covino.

Un groupe de travail comprenant des conseillers auprès des patients et des familles cherche à trouver des moyens de raccourcir le délai de réponse aux commentaires. « Dans la majorité des situations, les experts du domaine sont en mesure de donner suite aux problèmes soulevés. Il arrive parfois que je rencontre le patient et sa famille avec le médecin-chef pour discuter d'une préoccupation particulière », ajoute-t-elle.

« Le Groupe de travail sur les relations avec les patients m'a fait prendre conscience de l'énorme travail qui est accompli pour s'assurer que la voix du patient est entendue et de voir à quel point il est important pour nous de recevoir des commentaires de personnes ayant reçu des services de l'hôpital, précise Helen Williamson Alexander, conseillère auprès des patients et des familles. Bien que des conseillers auprès des patients et des familles siègent à tous les comités, les commentaires reçus par l'entremise du processus de relations avec les patients sont liés à une situation particulière et nous permettent de dégager les tendances qui révèlent les secteurs où des changements s'imposent. Les comités peuvent ensuite utiliser les données pour opérer des changements dans leur propre service ou tenter de trouver des améliorations applicables à l'échelle du système. »

Toute personne qui soumet un compliment ou une préoccupation et nous fournit une adresse électronique ou postale reçoit une lettre confirmant la réception de ses commentaires. Les préoccupations sont envoyées au gestionnaire du service pertinent, et une personne est chargée de faire enquête et de résoudre le problème.

Les compliments sont envoyés directement au membre du personnel à qui ils s'adressent accompagnés d'une lettre de félicitations de la part de Jean Bartkowiak, président-directeur général de l'hôpital. C'est une excellente façon de reconnaître les efforts déployés par le personnel. Le nombre de compliments dépasse systématiquement celui des préoccupations depuis 2007.

Pour rendre le processus encore plus efficace, nous sommes en train de mettre en œuvre une trousse d'outils sur les meilleures pratiques conçue par l'Ontario Hospital Association. Nous participons également au projet pilote de Qualité des services de santé Ontario pour passer en revue le processus de relations avec les patients et déterminer les indicateurs qui devraient être rendus publics à l'avenir.



« Les commentaires des patients nous permettent de mettre l'accent sur ce qui compte réellement pour nos patients et leur famille », indique Cathy Covino, directrice principale de la gestion de la qualité et des risques.



Pendant votre séjour

Communication et partage de renseignements

Les fournisseurs de soins de santé, sauf si une loi l'interdit, partageront des renseignements avec vous et un membre désigné de la famille de façon opportune, appropriée et utile afin que vous puissiez prendre part aux décisions concernant vos soins. Nous vous dirons notre nom, notre titre et le rôle que nous assumons dans la prestation de vos soins. Le fournisseur de santé approprié discutera avec vous lorsque cela est possible de votre maladie, de vos traitements, des résultats prévus et de votre santé à venir. Toutes les chambres ont des tableaux adjacents au lit pour vous permettre à vous, à votre famille et à l'équipe de soins de santé de communiquer des renseignements, des objectifs et le bon moment de la mise en congé.

L'équipe de soins de santé vous aidera à atteindre vos objectifs de soins de santé

et vous aidera à planifier votre retour à la maison. Les ressources communautaires et en consultation externe seront fournies, au besoin. Vous serez avisé de tout frais additionnel concernant des traitements, des services et des procédures.

Vous, ou un membre de la famille, pouvez nous aider en:

- fournissant des renseignements exacts et complets au sujet de votre état actuel, de vos maladies, de vos hospitalisations, de vos médicaments et de vos allergies antérieures;
- posant des questions si vous êtes incertain de votre plan de soins, de vos traitements, du diagnostic ou du rôle du membre de l'équipe de soins de santé dans le but de développer des attentes en matière de soins mutuellement acceptables.

Services en français

Au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, nous nous engageons à fournir des services aux patients aussi bien en français et qu'en anglais. Veuillez aviser un membre de notre équipe de soins de santé si vous souhaitez recevoir les services en français.

Repas

L'équipe de la nutrition et des services alimentaires travaille conjointement pour s'assurer que la nourriture est de haute qualité, nutritive et sécuritaire et qu'elle respecte le régime alimentaire prescrit.

Les repas et les collations des patients sont préparés par des cuisiniers certifiés et un personnel formé qui utilisent la méthode « cuire et réfrigérer ».

Les repas sont distribués vers 8 h-8 h 30 pour le déjeuner; vers 12 h-12 h 30 pour le dîner et vers 17 h-17 h 30 pour le souper. Chaque unité est équipée d'une cuisinette et d'un garde-manger où les patients peuvent aller chercher des aliments.

Les repas sont basés sur un cycle de menus. Si vous avez des préférences ou des allergies alimentaires, veuillez en informer votre hôte/hôtesse, fournisseur de soins principal, le personnel infirmier ou le diététiste. La nutrition et les services alimentaires sont heureux de vous offrir Expressément pour vous, un programme de service aux chambres qui permet aux patients de passer des commandes de repas par l'entremise d'un hôte/hôtesse à l'aide de la technologie sur iPad.

Pour obtenir des renseignements sur la cafétéria, consultez la page 38.

Courrier

Les patients peuvent recevoir du courriel tous les jours, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés). Les envois qui vous sont adressés doivent indiquer clairement votre nom au complet et votre numéro de chambre.

Nom du patient au complet
Numéro de chambre du patient
Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay
980, chemin Oliver
Thunder Bay (Ontario) P7B 6V4

Pour le courrier sortant, vous pouvez acheter des timbres à la boutique de cadeaux Seasons, située à côté du grand escalier au niveau 2. Des boîtes aux lettres de Postes Canada sont situées à l'extérieur de l'entrée principale.



Précautions devant être prises par les familles et visiteurs pour empêcher la propagation des infections

Pendant votre séjour à l'hôpital, il se peut que vous soyez placé en isolement pour empêcher la transmission de bactéries ou de virus aux autres.

Des affiches seront placées à l'extérieur de votre chambre pour aider votre famille, vos visiteurs et les fournisseurs de soins de santé à porter le matériel de protection nécessaire pendant qu'ils se trouvent dans votre chambre. Toute personne qui entre dans votre chambre a la responsabilité de porter l'équipement de protection individuelle indiqué comme une blouse, des gants et un masque. Ces articles se trouveront à l'extérieur de votre chambre.

Veuillez encourager les gens à se laver les mains avant d'entrer dans votre chambre et après l'avoir quittée.

Guichets bancaires

Les guichets bancaires sont situés près des Admissions dans l'entrée principale et au bas du grand escalier au niveau 1 à côté de la cafétéria. Il y a aussi un guichet bancaire dans la salle d'attente du Service des urgences. Sachez que les guichets bancaires privés imposent des frais de commodité en plus des frais imposés par votre institution financière.

Téléphones

Les patients peuvent obtenir un téléphone au tarif de 3,50 \$ par jour, à payer au moment du congé de l'hôpital auprès des Services de facturation des patients et de caisse.

Pour les interurbains* à l'aide de votre carte d'appel, carte de crédit, à frais virés et facturés à un tiers :

Appels au Canada et aux É.-U. : composez 9 + 0 + indicatif régional + numéro de téléphone.

Appels dans d'autres pays : composez 9 + 01 + indicatif du pays + indicatif de la ville + numéro de téléphone

*Le Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay fait appel à des compagnies extérieures pour ses interurbains. Des frais d'interurbain supplémentaires seront exigés pour les appels acheminés par le téléphoniste.

Des téléphones publics sont situés dans tout le Centre.

Des téléphones ATS pour les personnes malentendantes sont disponibles aux téléphones publics situés dans l'entrée principale, le Service des urgences et la cafétéria. Des téléphones ATS portatifs et des amplificateurs téléphoniques pour malentendants sont disponibles sur demande. Communiquez avec le standard en composant « 0 » pour un emprunt. Des frais de remplacement seront facturés si l'appareil n'est pas retourné au standard téléphonique une fois que le patient quitte l'hôpital.

Remarque : L'utilisation de téléphones cellulaires est interdite dans tous les secteurs du Centre. Vous pouvez vous servir d'un téléphone cellulaire dans les secteurs où des panneaux indiquent que son utilisation est approuvée. Ces endroits comprennent les entrées, les salles de réception, la cafétéria, les corridors et les salles de conférence ou de réunion.

Téléviseurs

Le Hospitality Network est le fournisseur de services de location de téléviseurs aux patients du Centre des sciences de la santé.

Téléviseur de luxe:

11,00 \$ par jour

60,00 \$ par semaine,

165,00 \$ par mois

(plus les taxes applicables)

Activation et paiement par carte VISA ou MasterCard.

À l'aide du téléphone de chevet du patient, composez le poste 4436 et suivez les directives faciles pour activer le service.

Le service de télévision sera activé automatiquement quelques minutes après que vous aurez rattaché. Le service est activé du lundi au vendredi, ainsi que le dimanche, de midi à 17 h, sauf les jours fériés.

L'activation et le paiement en argent comptant ou par chèque, ou pour les locations en séjour de longue durée

À l'aide du téléphone de chevet du patient, composez le poste 4436 et suivez les directives faciles pour activer le service.

Sorties de secours

Les sorties de secours sont clairement indiquées dans tout l'établissement. Pendant une alerte incendie, les ascenseurs retourneront automatiquement au rez-de-chaussée et s'ouvriront. Toutes les portes coupe-feu se fermeront automatiquement jusqu'à l'annonce de fin d'alerte.

Pendant une alerte d'incendie, veuillez demeurer dans votre secteur jusqu'à ce que le personnel du Centre ou du Service des incendies vous donne des directives.

Animaux de compagnie

Les animaux aidants, autres que les reptiles ou les rongeurs, sont permis. Pour faire une demande de visite d'animal de compagnie à une unité de soins aux patients, vous devez vous adresser au directeur/gestionnaire ou à son remplaçant pour déterminer le moment approprié, l'heure, l'endroit et la durée de la visite.

Télévisites

Les télévisites sont des visites vidéo d'une heure avec la famille et les amis par système de vidéoconférences.

Nous pouvons vous aider à rester en lien avec votre famille et vos amis pendant votre séjour à l'hôpital, ou même en tant que patient en consultation externe. Votre famille peut se trouver dans un autre établissement ou dans presque tout autre endroit muni d'un accès à Internet. Il s'agit d'un service axé sur le patient. Veuillez demander à votre fournisseur de soins de santé de vous parler de ce service ou communiquez avec le service de la télémédecine au poste 6711 ou envoyez un courriel à telemedicine@tbh.net.



PROGRAMME H.E.L.P. Hospital Elder Life Program



Le Hospital Elder Life Program (HELP) est une approche destinée à améliorer les soins prodigués aux patients plus âgés à l'hôpital. Le programme a été conçu par la Dre Sharon Inouye de l'École de médecine de l'Université Yale.

Grâce au programme H.E.L.P., de nombreux adultes plus âgés ont pu rentrer chez eux ou retourner à leur lieu de résidence précédent tout en maintenant ou même en améliorant leurs capacités fonctionnelles.

À leur admission, une infirmière spécialisée en services aux personnes âgées évalue l'état du patient pour déceler tout déclin fonctionnel ou cognitif.

Chaque jour, les patients reçoivent l'aide

de bénévoles spécialement formés qui leur offrent l'occasion :

- de participer à des activités récréatives pour stimuler leur cerveau;
- de faire des exercices pour améliorer la force, l'endurance et la forme physique;
- d'avoir de la compagnie et de l'aide pendant les repas.

H.E.L.P. met les personnes âgées en contact avec les services communautaires pour faciliter la transition de l'hôpital à la maison. Pour obtenir plus de détails, composez le 684-7042.

Soutien en matière d'éthique

En fournissant des soins, nous pouvons être amenés à prendre des décisions d'ordre éthique. Au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, il est possible de consulter l'équipe d'éthique au sujet de décisions qui s'y rapportent précisément, et ce, à l'invitation des patients, d'un mandataire spécial, des familles ou d'un membre de l'équipe multidisciplinaire de soins.

Grâce aux consultations auprès de l'Équipe d'éthique :

- les personnes participantes peuvent s'exprimer et savoir que leur opinion est respectée;
- il est possible d'explorer toutes les options en tenant compte des valeurs et des croyances du patient;
- le patient, sa famille, les professionnels de la santé et les valeurs organisationnelles sont respectés.

Avez-vous besoin de consulter l'Équipe d'éthique?

Le personnel, les patients et les familles ayant des préoccupations ou besoin d'éclaircissements sur les aspects éthiques des soins aux patients peuvent consulter l'Équipe d'éthique en composant l'un des numéros suivants:

Gestion de la qualité et des risques
684-6013

Bioéthicien 684-6538

Après les heures de bureau, composez le « 0 » pour communiquer avec le standard pour qu'il avertisse le bioéthicien.

Si vous avez des questions au sujet de vos droits en tant que participant à une étude de recherche ou des questions de nature éthique liées à une étude à laquelle vous participez et dont vous voulez discuter avec une personne qui n'est pas directement associée à l'étude, vous pouvez joindre le président du Conseil d'éthique de la recherche du CRSSTB en communiquant avec le Bureau de l'éthique de la recherche au 807 684-6422.

Diversité

Dispenser des soins respectueux de la culture signifie que les besoins uniques, les préférences, les croyances et les valeurs des membres de cette culture sont appréciés et reconnus. Vous recevrez des soins sans discrimination fondée sur votre origine ethnique, couleur, âge, religion, sexe, origine nationale, invalidité, éducation, revenu, diagnostic ou orientation sexuelle.

Vous, ou un membre de la famille, pouvez nous aider en:

- nous donnant des renseignements sur vos croyances culturelles, vos préférences et votre religion en ce qui a trait à vos soins;
- nous posant des questions ou nous avisant si vous ne comprenez pas quelque chose;
- fournissant ou demandant les services d'un interprète ou une aide à communiquer lorsque nécessaire

Respect

Chaque patient a des besoins de soins de santé qui lui sont propres. Par conséquent, n'hésitez pas à participer à votre planification des soins. Nous respecterons votre individualité, votre foi et votre culture.

Si vous refusez de recevoir un traitement dans la mesure permise par la loi, et ce, après avoir reçu des renseignements clairs de la part d'un membre de l'équipe des soins de santé, nous discuterons d'autres options avec vous.

On s'attend à ce que toute personne prenne en considération les droits, la sécurité et la dignité des autres. Les comportements agressifs, le langage abusif et la discrimination sous quelque forme que ce soit ne seront pas tolérés.

[Vous, ou un membre de la famille, pouvez nous aider en:](#)

- traitant les fournisseurs de soins de santé avec la même courtoisie, dignité et le même respect avec lesquels vous aimeriez être traité;
- étant respectueux envers les besoins des autres patients en matière de vie privée et d'environnement paisible et reposant;
- nous téléphonant pour annuler ou remettre un rendez-vous;
- faisant part de vos préoccupations ou suggestions d'amélioration à un membre du personnel ou à un gestionnaire;
- agissant de façon respectueuse et non agressive;
- signalant les incidents au directeur du service.

Un tableau blanc se trouve au chevet de chaque patient afin d'améliorer la communication entre les fournisseurs de soins de santé et votre famille qui pourraient ne pas se trouver à votre chevet au même moment. Il s'agit de votre tableau de communication. Vous y trouverez des renseignements importants. Nous vous encourageons, vous et votre famille, à y indiquer vos questions, préoccupations ou commentaires.

Si vous avez des besoins, préoccupations ou questions au sujet de votre mise en congé, veuillez en discuter avec les membres de votre équipe de soins de santé.

Renseignements sur la mise en congé

L'heure de mise en congé est 11 h. Nous collaborons avec votre équipe de soins de santé, le Centre d'accès aux soins communautaires, le St. Joseph's Care Group et d'autres organismes lorsque nous devons voir à la mise en congé sécuritaire d'un patient. Le personnel infirmier devrait passer en revue votre plan de mise en congé avec vous avant votre départ pour s'assurer que tous vos besoins ont été satisfaits.



Qu'est-ce que la réanimation cardio-respiratoire (RCR)?

La réanimation cardio-respiratoire (RCR) est un ensemble de mesures d'urgences prises en cas de décès soudain et inattendu.

[La RCR comprend habituellement:](#)

- l'administration de compressions thoraciques puissantes
- l'intubation (introduction d'une sonde dans les poumons en passant par la bouche)
- l'administration de chocs électriques au cœur
- l'administration de médicaments cardiaques puissants

Lorsqu'elle est commencée tôt, la RCR peut s'avérer utile et sauver le patient, selon les troubles médicaux sous-jacents.

La RCR est destinée aux personnes en assez bonne santé; elle pourrait ne pas convenir à tous les patients.

On demandera aux patients ou à leur mandataire spécial de choisir l'un des codes suivants qui identifiera le niveau d'intervention qui sera offert en cas d'arrêt cardiaque ou respiratoire ou de détérioration clinique.

Niveau du code Couleur du brassard

Niveau du code	Couleur du brassard	Instructions particulières
Niveau 5	Réanimation complète Aucun brassard	Déclencher le code bleu/rose – le patient recevra une RCR et une thérapie de survie avancée
Niveau 4	Réanimation respiratoire Brassard bleu no 4	Assistance respiratoire seulement – Déclencher le code bleu/rose. Ne pas commencer la RCR. Offrir une assistance respiratoire allant jusqu'à l'intubation, au besoin.
Niveau 3	Réanimation respiratoire Brassard bleu no 3	Assistance respiratoire seulement – Déclencher le code bleu/rose. Ne pas commencer la RCR. Offrir une assistance respiratoire seulement. Ne pas intuber.
Niveau 2	Aucune réanimation Brassard lavande no 2	Ne PAS commencer la RCR ou relancer la respiration. Ne PAS activer le code bleu/rose. Offrir d'autres thérapies médicales ou chirurgicales, au besoin.
Niveau 1	Soins de fin de vie Brassard lavande no 1	Aucune compression thoracique ou ventilation. Mesures de confort seulement.



C'est le temps de cesser de fumer!

Sources de soutien communautaire pour vous aider à cesser de fumer

Par Sara Chow

Cesser de fumer est la meilleure chose que vous puissiez faire pour votre santé. C'est pour cette raison qu'il existe un si grand nombre de programmes et de soutiens à votre disposition.

Vous songez à cesser de fumer? Avez-vous besoin de soutien ou d'aide? Vous n'êtes pas seul.

Cesser de fumer est la meilleure chose que vous puissiez faire pour votre santé, mais cela peut être très difficile. C'est pour cette raison qu'il y a tant de sources de soutien et de ressources à votre disposition.

Voici quelques-unes des ressources locales qui peuvent vous aider à cesser de fumer :

Prenez-vous en main : counselling gratuit sur l'abandon du tabac

Au Bureau de santé du district de Thunder Bay, vous pouvez obtenir du counselling individuel gratuit pour vous aider à cesser de fumer (les clients admissibles peuvent recevoir des coupons pour l'obtention d'une thérapie de remplacement de la nicotine) offerts par un spécialiste du traitement du tabagisme. Pour obtenir plus de renseignements, composez le 807 625-5982 ou allez au www.tbdhu.com.

Téléassistance pour fumeurs

Téléassistance pour fumeurs est un service administré par la Société canadienne du cancer offrant des conseils

et du counselling personnalisés et gratuits et un programme d'abandon qui vous convient. Les services sont offerts par téléphone, en ligne ou même par messagerie texte. Téléassistance pour fumeurs organise souvent des concours annuels d'abandon du tabac (p. ex. Mettre un frein à la cigarette et Cheminer sans fumer). Pour obtenir un complément d'information, composez le 1 877 513 5333 ou consultez le site Web www.smokershelpline.ca/fr.

Pharmaciens communautaires et équipes de santé familiale:

Le domaine d'exercice du pharmacien a été élargi de façon à lui permettre de fournir des conseils sur l'abandon du tabac et de prescrire et de délivrer des médicaments pour vous aider à cesser de fumer. Les équipes de santé familiale organisent également des cliniques d'abandon du tabac et ont préparé des trousseaux d'outils pour leurs patients. Ce sont d'excellentes occasions de travailler avec vos fournisseurs de soins de santé à l'élaboration d'un plan pour cesser de fumer. Autre avantage, ces occasions peuvent facilement s'harmoniser avec vos avantages sociaux s'ils couvrent l'abandon du tabac.

NWQuit.com:

Ce nouveau site Web conçu par le Bureau de santé du district de Thunder Bay présente l'expérience de personnes qui ont réussi à cesser de fumer pour de bon et un répertoire complet de services et de ressources sur l'abandon du tabac dans le Nord-Ouest de l'Ontario. Allez au www.nwquit.com.

Étude « STOP on the Road »

« STOP on the Road » fait partie d'une étude menée par le Centre de toxicomanie et de santé mentale. Elle est offerte plusieurs fois par année par l'entremise du Bureau de santé du district de Thunder Bay. Les participants admissibles auront l'occasion d'assister

à une brève séance d'information qui leur donnera des conseils pour arrêter de fumer (p. ex. comment élaborer un plan d'abandon du tabac qui vous convient), puis recevront une réserve de timbres de nicotine gratuits pour une période de 5 semaines. Pour participer, vous devez appeler le Centre pour que l'on puisse déterminer votre admissibilité et pour vous inscrire. Composez le 807 625-8340 pour vous inscrire dès aujourd'hui! Vous pouvez également suivre le Bureau de santé du district de Thunder Bay sur Facebook ou Twitter pour recevoir des nouvelles et des renseignements à jour.

Le Quit Coach (conseiller en abandon du tabac)

Promoteur de longue date de l'abandon du tabac, Jim Morris offre un service de counselling individuel en abandon du tabac. Appelez le Quit Coach au 807 472-6309 ou envoyez-lui un courriel à jtmorris@tbaytel.net pour obtenir plus de renseignements sur les services offerts.

Autres ressources utiles:

Il arrive parfois que la décision d'arrêter de fumer soit liée au moment. Les patients qui ont décidé que le temps est venu de cesser de fumer peuvent obtenir du soutien. Demandez à votre fournisseur de soins de santé de vous indiquer les options qui s'offrent à vous. Toute personne qui se rend à l'hôpital et veut arrêter de fumer peut obtenir des ressources gratuites. Rendez-vous simplement au Bureau d'information et demandez qu'on vous remette une trousse.

Pour obtenir plus de renseignements sur les ressources pour cesser de fumer offertes dans votre région, allez au www.tbrhsc.net/smokefree.



Pour vos visiteurs Bureau d'information

Le Bureau d'information est situé directement en face des portes tournantes de l'entrée principale. Des bénévoles sont à votre disposition de 8 h à 20 h 30, du lundi au vendredi, et de 14 h 30 à 20 h 30 le samedi et le dimanche.

On peut vous donner de l'aide quant à l'orientation particulière et des renseignements généraux

Ascenseurs

Les ascenseurs publics du niveau 2 se trouvent à l'entrée principale près de l'Arbre de l'espoir des Services de cancérologie et du grand escalier.

Les ascenseurs du niveau 1 sont situés à côté du grand escalier et juste à l'intérieur de l'entrée Est en entrant dans la cafétéria.

Produits parfumés

Une exposition à de puissants parfums et produits parfumés dans un environnement

donné peut causer de l'inconfort et avoir un impact direct sur la santé de personnes sensibles. Pour le confort et la santé de tous, nous vous demandons de vous abstenir de porter des produits parfumés au Centre régional des sciences de la santé. Pour les mêmes raisons, les fleurs à forte odeur (p. ex. lys) pourraient être refusées dans certaines unités. Veuillez demander à un membre du personnel de l'unité, ou au fleuriste de vous vendre des fleurs qui émettent un parfum léger.

Toilettes

Des toilettes publiques sont bien indiquées et se trouvent dans tout l'hôpital, y compris près de l'entrée principale et au Service des urgences.

Hygiène des mains

Aidez à prévenir la propagation des infections

Il est important d'adopter de bonnes pratiques d'hygiène des mains en tout

temps. Nous vous encourageons à vous servir des désinfectants pour les mains situés un peu partout dans l'hôpital afin de nous aider à prévenir la propagation des infections.

Heures de visite

Pour la plupart des unités de soins aux patients, les heures de visite sont de 11 h 30 à 20 h 30, bien que ces heures puissent être réduites en raison des soins de santé dans des unités en particulier ou pour des patients en particulier.

Tous les enfants qui viennent en visite doivent être accompagnés d'un adulte en tout temps et ne peuvent être laissés sous le soin du patient. Les visiteurs sont limités à deux par patient (ce qui n'inclut pas un tuteur du patient dans le cas du Service de pédiatrie).

Les heures de visite de la Santé mentale sont de 14 h à 16 h 30 et de 18 h à 20 h 30. Les enfants de moins de 16 ans ne peuvent pas faire de visites à l'Unité de santé mentale. Il est possible de prendre des dispositions avec l'Unité de santé mentale pour faciliter les visites avec des enfants de moins de 16 ans.

Pour plus de renseignements, veuillez voir la page 16.

Fontaines à boire

Vous pouvez trouver des fontaines dans l'atrium au niveau 2 devant les toilettes et au Service des urgences.

Services de facturation des patients et de caisse

Les services de facturation des patients et de caisse, y compris les laissez-passer de stationnement et le dépôt des objets de valeur sous clé des patients, sont offerts au Bureau de la caisse, situé au niveau 2 à côté

de l'Admission et inscription près de l'entrée principale. Les heures d'ouverture sont de 7 h 30 à 20 h 30, en semaine, et de 9 h à 17 h, les fins de semaine, sauf les jours fériés. En dehors des heures de bureau, veuillez vous adresser à l'Admission et inscription pour obtenir des services de caisse limités. Les patients peuvent également payer leurs factures en ligne ou à leur banque. Pour obtenir de plus amples renseignements, composez le 684-6611.

Toutes les interventions non assurées doivent être payées d'avance. Un paiement partiel des frais de chambre à supplément non couverts par l'assurance est exigé. Tous les soldes de comptes non couverts par l'Assurance-santé ou votre assureur doivent être payés au moment du congé de l'hôpital. Vous pouvez payer toutes les sommes dues en argent comptant, par chèque, carte de crédit ou Interac. Si vous savez que vous sortirez de l'hôpital hors des heures d'ouverture normales, veuillez prendre les dispositions nécessaires en vue de régler votre compte à l'avance.

Veuillez apporter votre carte Santé de l'Ontario et tout autre renseignement sur l'assurance santé.

Les services de facturation, la vérification de la couverture d'assurance et/ou l'obtention d'une chambre à supplément sont aussi offerts auprès du personnel de la facturation situé au Service des urgences. Les heures de services sont de 7 h 30 à 22 h, en semaine, et de 10 h 30 à 18 h 30, les fins de semaine, sauf les jours fériés. Pour obtenir de l'aide, composez le poste 6072 ou le 684-6617. Si le personnel se trouve hors du bureau pour aider d'autres patients, veuillez laisser un message et nous vous rappellerons dans les plus brefs délais.

Cafétéria Flavours

La cafétéria Flavours est située au niveau 1 au bas du grand escalier et est ouverte au public.

Vous y trouverez des repas, des collations et des boissons préparés frais chaque jour, y compris des repas chauds (à l'heure des repas), des produits de boulangerie et un assortiment de fruits, de salades, de soupes et de collations. L'argent comptant, les cartes de débit, Visa, American Express et MasterCard sont acceptés.

Heures d'ouverture au public :

Du lundi au vendredi

de 7 h à 18 h 30

Samedi et dimanche

de 9 h à 18 h 15

Dîner:

Tous les jours, de 11 h 15 à 13 h 30 (rotation et affichage du menu tous les jours)

De plus, un choix limité de plats de rôtisserie est offert de 11 h 30 à 18 h 30.

Souper :

Du lundi au vendredi de 16 h 30 à 18 h 30

Samedi et dimanche de 16 h 30 à 16 h 15

Des cartes de commentaires se trouvent sur le comptoir près des caisses. Nous apprécions recevoir vos commentaires.

Distributeurs automatiques

Les distributeurs automatiques sont situés dans tout le Centre, y compris dans l'entrée principale et au Service des urgences.

Boutique de cadeaux et billets de loterie

La boutique Seasons est la boutique de cadeaux et le point de vente de billets de loterie du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay. L'Association des bénévoles du Centre en est propriétaire et exploitante, avec le mandat d'amasser des fonds pour l'hôpital.

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h 30

Samedi et dimanche de midi à 16 h

Jours fériés

La boutique Seasons est fermée les jours fériés suivants : jour de l'An, dimanche et lundi de Pâques, fête de Victoria, fête du Canada, congé statutaire du mois d'août, fête du Travail, Action de grâces, jour de Noël et lendemain de Noël.

Boutique de cadeaux Seasons

La boutique vend toute une gamme d'articles cadeaux, de revues, de fleurs et d'articles d'hygiène personnelle ainsi qu'une grande variété de produits alimentaires, dont des aliments destinés aux personnes diabétiques.

Billets de loterie

La boutique Seasons est un point de vente de billets de loterie à service complet.

Service de chariot

L'Association des bénévoles fournit aux patients qui sont incapables de se rendre à la boutique un service de chariot offert quelques après-midis pendant la semaine. Elle vend une variété d'articles d'hygiène personnelle, des friandises et des boissons.

Pour les renseignements supplémentaires, composez le 684-6717

Comment vous pouvez aider

Soins axés sur le patient et la famille

Vos soins sont importants pour nous. Nous nous efforçons d'offrir des soins axés sur le patient et la famille. Cela signifie que nos médecins, notre personnel et nos bénévoles collaboreront avec vous pour créer un environnement accueillant, attentionné et sécuritaire fondé sur la dignité et le respect. Notre objectif est d'assurer des soins optimaux à chaque patient, en tout temps.

Devenir conseiller auprès des patients et des familles

Les conseillers auprès des patients et des familles partagent leurs perspectives précieuses et leurs connaissances de première main à propos de l'impact des services sur les patients. Ces conseillers nous aident à répondre aux besoins et aux priorités de nos patients, des familles et de notre communauté. Leurs commentaires influencent les politiques, les programmes et les pratiques qui façonnent les soins et les services offerts aux clients du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay.

Si vous aimeriez vous joindre à notre équipe, communiquez avec le responsable des soins axés sur le patient et la famille du Centre régional des sciences de la santé au 807 684-PFCC (7322).

Sondages sur la satisfaction des patients

Dans le cadre de nos efforts pour améliorer votre expérience, le Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay mène régulièrement des sondages auprès de ses patients. Vous pourriez recevoir de manière aléatoire un sondage par la poste après votre séjour à l'hôpital. Le sondage dure environ 15 minutes et nous apprécions recevoir tous les commentaires.

Si vous ne souhaitez pas répondre aux sondages, communiquez avec le responsable des soins axés sur le patient et la famille au 684-PFCC (7322).

Devenez bénévole

Nous accueillons les nouveaux bénévoles et acceptons toute l'année les demandes de bénévolat provenant d'adultes et d'étudiants âgés de 16 ans et plus. On s'attend à ce que les bénévoles s'engagent à faire du bénévolat pendant une période de six mois ou plus.

Communiquez avec le bureau au 684-6266, ou faites une demande en ligne par l'entremise de notre site Web www.tbrhsc.net. Les formulaires de candidatures sont aussi disponibles au Bureau d'information.

Devenez un donneur d'organes

Notre hôpital offre l'option de faire don de vos organes. Si vous souhaitez obtenir des renseignements au sujet du don d'organes (y compris le don d'yeux), veuillez en discuter avec un membre de l'équipe de soins de santé ou appeler le Réseau Trillium pour le don de vie au 1 877 363-8456.

Comprendre la capacité de désengorgement



Nous avons un nombre suffisant de lits

Par Maryanne Matthews

Lorsque le nombre de patients dépasse le nombre de lits au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, l'hôpital est en situation d'engorgement. Les nouveaux patients qui arrivent au Service des urgences et doivent être hospitalisés doivent souvent attendre qu'un lit se libère ou finissent par être admis dans des locaux temporaires comme les salons pour les familles (solariums) ou occuper les civières de l'Unité de chirurgie de jour.

Mythe : « L'hôpital a été construit trop petit ». Réalité : il y a suffisamment de lits.

Comment est-ce possible? Nous avons demandé à Jean Bartkowiak, président-directeur général, de nous l'expliquer.

Y a-t-il suffisamment de lits?

Oui, il y a suffisamment de lits pour les patients ayant besoin de soins actifs. Notre capacité d'accueil est de 375 lits. Un des facteurs qui contribue à créer la situation d'engorgement est le nombre de patients requérant un autre niveau de soins (patients ANS). Par exemple, le 27 mars, il y avait 416 patients admis à l'hôpital. Cinquante-neuf d'entre eux étaient des patients ANS attendant d'être transférés à un milieu de soins plus approprié.

S'il avait été possible de donner le congé aux patients ANS, le nombre de patients exigeant des soins actifs se serait établi à 357 ce jour-là et nous aurions eu des lits libres!

Qu'est-ce qu'un patient ANS?

Les patients requérant un autre niveau de soins sont ceux qui n'ont plus besoin de recevoir des soins actifs spécialisés. Ils n'ont plus besoin d'être hospitalisés, mais exigent un autre type de soins après leur hospitalisation, soit dans un établissement de réadaptation ou un foyer de soins de longue durée.

Pourquoi ne peut-on pas renvoyer les patients ANS à la maison?

Dans la majorité des cas, les services dont ils ont besoin dépassent ceux qu'ils peuvent recevoir de la part d'organismes communautaires dans un milieu de soins. Ainsi, même si leur état de santé est suffisamment stable selon une optique de soins actifs spécialisés, il n'y a pas d'endroit où ils peuvent aller jusqu'à ce qu'un lit se libère dans un établissement offrant les services exigés. Il y a malheureusement à l'heure actuelle une pénurie de lits de soins de longue durée et de services communautaires.

Combien de patients l'hôpital peut-il accueillir?

Nous avons la capacité d'accueillir 375 patients. Au cours des dernières années, nous avons reçu des fonds additionnels pour financer le coût de lits temporaires, faisant ainsi passer notre capacité à 395 lits. Pendant les périodes d'engorgement, il nous est arrivé d'avoir 430 patients hospitalisés, ce qui comprenait en moyenne 60 à 70 patients ANS.

Pouvez-vous ajouter des lits?

Le nombre de lits exploités par l'hôpital dépend du financement attribué par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Un « lit » correspond bien plus qu'à un lit physique. Il exige des fournitures médicales pour le patient qui l'occupe, le soutien d'employés spécialisés (services ménagers, diététique, buanderie, etc.) et les soins prodigués par du personnel infirmier, des médecins et d'autres fournisseurs de soins de santé.

Nous pourrions trouver de la place pour d'autres lits d'un point de vue physique. Toutefois, il est plus efficace d'affecter les fonds du Ministère au développement de la capacité communautaire pour les patients ANS.

Est-il possible de refuser des patients?

Nous ne refuserons JAMAIS une personne qui a besoin de soins d'urgence ou de soins actifs spécialisés. Personne n'obtient un congé « précoce ». Les personnes qui ont besoin de soins actifs spécialisés pourront toujours les recevoir ici.

Que faites-vous pour faire face à la situation d'engorgement?

Malheureusement, l'engorgement présente des défis continus. Nous avons toutefois réalisé de grands progrès dans ce domaine. En collaboration avec nos partenaires du secteur des soins de santé, nous aidons les patients à recevoir les bons soins, au bon moment et de la part du bon fournisseur de soins de santé. Nous avons été capables d'améliorer le flux de patients en réduisant considérablement le temps qu'ils attendent en moyenne à l'hôpital pour obtenir leur traitement. Nous nous employons également à déterminer avec plus d'exactitude les personnes qui ont besoin d'un lit d'hôpital et celles qu'il serait possible de traiter avec autant d'efficacité et de manière sécuritaire dans un autre milieu en consultation externe, comme à l'Unité de chirurgie de jour, par exemple.

La qualité et la sécurité des soins sont-elles touchées par la situation?

Absolument pas. Malgré les défis que présente l'engorgement, nous demeurons déterminés à offrir des soins actifs spécialisés et sécuritaires à nos patients. Le dévouement du personnel, des médecins et des bénévoles qui participent aux soins des patients est tout à fait remarquable.

Je sais que les membres de notre personnel travaillent avec acharnement pendant les périodes d'engorgement difficiles, et je leur suis grandement

Qui est votre héros de tous les jours?

Nos corridors sont sillonnés par des héros méconnus.

Vous pouvez rendre hommage aux membres de l'équipe qui se sont dépassés pour vous fournir les meilleurs soins qui soient.

Votre don à la Fondation régionale des sciences de la santé de Thunder Bay renforce notre équipe entière et aide des centaines de personnes comme vous. Derrière chaque bon soignant se trouve une personne qui, comme vous, a décidé de changer les choses.

Racontez-nous votre histoire. Nous serions heureux de vous écouter et de transmettre votre message aux membres de l'équipe ou à l'unité que vous avez identifiée.

Venez nous voir au bureau près du bureau d'information dans l'entrée principale, téléphonez nous au 345-4673, ou visitez notre site Web à www.healthsciencesfoundation.ca.

Merci.

Peu importe à quel secteur de soins va votre don, ou la somme que vous choisissez de verser, nous vous en sommes très reconnaissants.

Ensemble, nous faisons du Nord-Ouest de l'Ontario un endroit où l'on vit en meilleure santé.

Grâce à vos dons, davantage de personnes reçoivent les soins dont elles ont besoin au niveau local. Presque tous les patients profitent de la générosité des autres. Les soins qu'ils reçoivent au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay sont meilleurs que jamais en raison de l'équipement, des programmes et de la recherche financés par les donateurs. En d'autres mots, les membres de nos familles et nos amis reçoivent des soins de santé de classe mondiale ici, dans le Nord-Ouest de l'Ontario.

Choisissez où verser votre don

Secteurs où les besoins se font le plus sentir

Aidez à financer des projets prioritaires dans presque tous les secteurs de soins du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay.

Fonds du Nord pour la lutte contre le cancer – Les dons rendent l'espoir possible grâce à des soins de qualité et opportuns.

Fonds du Nord pour les soins cardiaques – Votre don permet d'offrir des services cardiaques essentiels plus près de chez nous.

Fonds de découverte en sciences de la santé – Appuyez les recherches de classe mondiale ici à Thunder Bay.

Secteurs de votre choix

Choisissez de verser un don à un secteur de soins qui vous touche : urgence, néphrologie, neurologie, pédiatrie ou n'importe quel autre secteur ou service.

Coordonnées :

Téléphone : 807 345-4673

Télécopieur : 807 684-5802

Sans frais : 1 877 696-7223

Site Web :

www.healthsciencesfoundation.ca

Courriel :

info@healthsciencesfoundation.ca

 [/healthsciencesfoundation](https://www.facebook.com/healthsciencesfoundation)

 [@tbrhsf](https://twitter.com/tbrhsf)



Manquant :

C'est le temps de déjouer le sort.



LABORATOIRE DE CATHÉTÉRISME – BRAS C — Ouvrir la voie pour que la vie continue plus de 2 000 fois par année.

Votre vie pourrait en dépendre

Aidez-nous à acquérir de l'équipement médical essentiel.

**FAITES UN DON
DÈS AUJOURD'HUI**



Thunder Bay Regional
Health Sciences
Foundation

(807) 345-4673 | healthsciencesfoundation.ca

Autres soutiens communautaires

Hébergement

(Pour obtenir la liste complète des établissements d'hébergement à Thunder Bay et le district, consultez les Pages jaunes, composez le 2-1-1 ou visitez le site <http://search.211north.ca/>).

Airline Hotel & Conference Centre

698, rue Arthur Ouest

Thunder Bay (Ontario)

Téléphone : 800 465-5003 Télécopieur : 807 475-4852

Site Web : www.airlanehotel.com

- Des tarifs spéciaux de soins de santé comprennent un aller-retour gratuit au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay par jour.
- Pour réserver, appelez le 1 800 465-5003 et mentionnez le code PATIENT.
- Télécopiez votre formulaire de réservation de chambre au 807 475-4852.
- www.airlanehotel.com – indiquez le code spécial PATIENT.

Wequedong Lodge of Thunder Bay

435, rue Balmoral

Thunder Bay (Ontario)

Téléphone : 807 623-1432

Site Web : www.weqlodge.org

- Offre de l'hébergement de courte durée et des services de soutien aux Autochtones résidents à l'extérieur de la ville souhaitant avoir recours aux services de soins de santé à Thunder Bay.
- Fournit des repas, des services de traduction, de transport et d'orientation.

Tbaytel Tamarack House

Centre médical

984, chemin Oliver, 5e étage

Téléphone : 807 684-7799

Sans frais : 1 877 696-7223

- Si vous êtes de la région, la TBayTel Tamarack House offre de l'hébergement « second chez soi » à moindre coût aux patients atteints de cancer et à leurs familles. La TBayTel Tamarack House est dotée d'une cuisine complète, de chambres à coucher, d'un salon et d'une buanderie dont vous pouvez vous servir. Les résidents sont responsables de préparer leurs propres repas.
- La disponibilité est fondée sur le principe du premier arrivé, premier servi. Si la TBayTel Tamarack House a un taux d'occupation complet, le préposé vous aidera, vous et votre famille, à trouver une chambre d'hôtel convenable près du Centre de cancérologie.



Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay

Services de soins de santé

(Pour obtenir la liste complète des services de soins de santé à Thunder Bay et le district, consultez les Pages jaunes, composez le 2-1-1 ou visitez le site <http://search.211north.ca/>).

Anishnawbe Mushkiki Aboriginal Health Access Centre

101, rue Synicate, Suite 2B

Thunder Bay (Ontario) P7C 3V4

Téléphone : 807 623-0383

Site Web : www.anishnawbe-mushkiki.org

- Exploite un centre de santé pour la communauté autochtone.
- Offre des soins de santé primaires, des services cliniques, des examens de santé et des vaccins.
- Mène un projet sur le syndrome d'alcoolisme fœtal/les effets de l'alcool sur le fœtus pour aider les femmes à ne pas consommer d'alcool durant la grossesse pour éviter les déficiences chez le bébé liées au syndrome d'alcoolisme fœtal ou aux effets de l'alcool sur le fœtus.
- Offre des traitements du diabète et des moyens de le gérer

Dilico Anishinabek Family Care-Thunder Bay

200, rue Anemki Pl

Thunder Bay (Ontario) P7J 1L6

Téléphone : 807 623-8511

Sans frais: 1 800 475-3985

Site Web : www.dilico.com

- Fournit aux personnes appartenant au peuple Anishinabek une gamme complète de programmes et de services aux personnes, aux familles et à la communauté tout au long de leur existence.
- Prend soin de la santé physique, mentale et de la santé des communautés dans lesquelles le peuple Anishinabek vit en faisant la promotion du mieux-être, la prévention de maladies et de

traumatismes, et en fournissant des diagnostics, des traitements et de la réadaptation.

NorWest Community Health Centre (Thunder Bay)

525, rue Simpson

Thunder Bay (Ontario) P7C 3J6

Téléphone : 807-622-8235

Sans frais : 1 866 357-5454

Site Web : <http://www.norwestchc.org>

- Est exploité par un organisme axé sur la communauté qui offre des soins de santé primaires et des programmes de promotion de la santé dans des secteurs du district.

Bureau de santé du district de Thunder Bay

999, rue Balmoral

Thunder Bay (Ontario)

Bureau principal: 807 625-5900

Clinique de vaccination:

807 625-8346, ou

807 625-8342, ou

807 625-5905, ou

807 625-5903

Clinique de santé sexuelle: 807 625-5976

Sans frais : 1 888 294-6630 Site Web : www.tbdhu.com

Cliniques ouvertes au public :

- Vaccins de routine (sur rendez-vous)
- Cliniques de santé sexuelle
- Infirmière et infirmier praticien
- Dépistage anonyme du VIH
- Vaccination pour voyageurs (sur rendez-vous)
- Vaccin contre la grippe (sur rendez-vous)