

# **Manuel d'information pour les patients hospitalisés en unité de santé mentale et les membres de leur famille**

**Prénom**



\_\_\_\_\_



Queensway Carleton  
Hospital

## **Your Health Care - Be Involved**

- **Be involved in your health care. Speak up if you have questions or concerns about your care.**
- **Tell a member of your health care team about your past illnesses and your current health condition.**
- **Bring all of your medicines with you when you go to the hospital or to a medical appointment.**
- **Tell a member of your care team if you have ever had an allergic or bad reaction to any medicine or food.**
- **Make sure you know what to do when you go home from the hospital or from your medical appointment.**

*Patient safety is very important to the Queensway Carleton Hospital and this information is provided to patients/families to help inform you of your essential role in your own safety.*

*The information contained in this booklet is not specific medical advice, nor a substitute for medical advice. For your safety, it is advised that you speak with your doctor and healthcare team about your particular health care needs.*

**Protect Yourself! Clean your hands frequently and ask your health care providers and visitors to do the same. Clean Hands Saves Lives.**

# Table des matières

Introduction .....	4
Votre équipe de soins de santé mentale .....	4
Soutien par les pairs aux personnes et aux familles .....	5
Attentes à votre égard durant votre séjour à l'hôpital .....	5
Effets à apporter pour votre séjour à l'hôpital.....	6
Ce qu'il ne faut pas apporter .....	6
Sûreté et sécurité.....	6
Permissions : responsabilités des patients .....	7
Horaire de l'unité.....	9
Programme thérapeutique .....	10
Information pour les familles et les visiteurs.....	10

## Introduction

L'équipe de santé mentale de l'hôpital Queensway-Carleton vous souhaite la bienvenue dans l'unité des patients hospitalisés. Votre admission a pour but de vous procurer un traitement à court terme conçu pour favoriser votre rétablissement.

## Votre équipe de soins de santé mentale

Vous êtes le membre le plus important de votre équipe de rétablissement.

*Votre rôle consiste à :*

- discuter de vos besoins, de vos idées, de vos problèmes, de vos préoccupations et de vos buts;
- fournir des renseignements complets et exacts sur vos antécédents;
- participer activement à votre traitement.

Lors de votre admission, on vous assignera un psychiatre, une infirmière ou un infirmier et d'autres fournisseurs de soins de santé, selon vos besoins. On vous encourage à adopter une démarche proactive dans le cadre de votre traitement et à identifier les personnes-ressources qui pourraient favoriser votre rétablissement.

**Psychiatre** : Établit le diagnostic et le traitement des maladies mentales.

**Médecin** : Évalue votre santé physique.

**Personnel infirmier** : Procure des soins infirmiers, répond à vos préoccupations et vous administre vos médicaments.

**Personnel de travail social** : Procure une aide pour établir vos antécédents personnels ; procure des services de soutien selon vos besoins et ceux des membres de votre famille; vous aide à établir des liens avec des ressources communautaires.

**Ergothérapeute** : Évalue vos fonctions motrices et vous aide à améliorer votre participation aux activités quotidiennes.

**Équipe de récréothérapie** : Vous aide à améliorer votre qualité de vie dans le cadre d'activités de loisirs de groupe et individuels.

**Psychologue** : Dirige des activités de psychothérapie de groupe et individuelle et participe à la clarification de votre diagnostic, au besoin.

**Des soins spirituels** sont disponibles si vous le souhaitez.

## **Soutien par les pairs aux personnes et aux familles**

Vous et les membres de votre famille pouvez obtenir un soutien, d'une part, de personnes hautement qualifiées possédant une expérience de vie auprès de personnes atteintes d'une maladie mentale ou qui souffrent de toxicomanie ou, d'autre part, d'aidants offrant un soutien à leurs proches dans le cadre du processus de rétablissement. Des spécialistes du soutien par les pairs et du soutien aux familles procurent un soutien individuel ou de groupe et une liaison avec des pairs et des ressources familiales, et ce, en milieu hospitalier et dans la communauté.

*Signalons que ces personnes ne sont pas à l'emploi de l'hôpital Queensway-Carleton. Elles sont des employés d'une agence dénommée Psychiatric Survivors Ottawa. Pour tout complément d'information, visitez le site de cette organisation : [www.pso-ottawa.ca](http://www.pso-ottawa.ca)*

Soutien par les pairs : 613-721-2000, poste 3968

Soutien familial : 613-721-2000, poste 3978

## **Attentes à votre égard durant votre séjour à l'hôpital**

Grâce au soutien de l'équipe soignante, on vous encouragera à miser sur vos forces et à identifier les buts que vous voulez atteindre. L'hôpital valorise le respect mutuel. Tout comportement ou langage menaçant et irrespectueux est inacceptable.

Dès votre admission, l'équipe de santé mentale vous aidera à planifier votre départ *afin que vous vous sentiez mieux tant au moment de votre départ que par la suite*. En planifiant votre congé de l'hôpital, vous devrez tenir compte de plusieurs facteurs : stratégies d'adaptation, logement, sommeil, alimentation, médication, activités préférées, loisirs, etc. Nous vous encourageons à identifier les personnes qui peuvent faciliter votre

rétablissement : membres de votre famille, amis, professionnels et autres personnes-ressources dans la communauté. La participation des membres de votre famille ou de vos proches dans le cadre de votre planification n'est pas à négliger.

## Effets à apporter pour votre séjour à l'hôpital

Il est recommandé de n'apporter que l'essentiel à l'hôpital, car l'espace de rangement est limité. Qui plus est, il est interdit d'apporter certains articles à l'hôpital pour des raisons de sécurité et de lutte contre les infections. Veuillez marquer votre nom sur vos effets personnels.

- Deux ou trois vêtements de rechange (y compris des sous-vêtements et des chaussettes). Apportez des vêtements confortables pour les activités physiques de groupe. *Des installations pour la lessive sont à la disposition des patients.*
- Articles de toilette (savon, shampoing, brosse à dents et dentifrice, nécessaire à raser et produits hygiéniques). **Prière de ne pas apporter de produits parfumés.**
- Pantoufles, chaussures de marche, bouteille d'eau réutilisable.
- On pourrait vous demander d'apporter vos propres médicaments.

## Ce qu'il ne faut pas apporter

- Matériel de literie personnel ou animaux en peluche.
- Articles pouvant causer des blessures (objets tranchants, verre, ciseaux, fils ou câbles, sacs en plastique, fournitures d'artisanat, appareils câblés, etc.).
- Au moment de votre admission à l'hôpital ou le plus tôt possible par la suite, on vous demandera de retourner à domicile tous vos objets de valeur (p. ex., argent, bijoux, cartes de crédit, etc.).

## Sûreté et sécurité

En milieu hospitalier, il est important d'assurer un environnement sûr pour la protection des patients, du personnel et des visiteurs. Les lignes directrices suivantes ont été adoptées à cette fin :

- Au moment de l'admission, les effets personnels des patients seront fouillés par le personnel de l'hôpital.
- Certains effets personnels (par ex., appareils électroniques, rasoirs, ceintures, cordons, etc.) pourront être renvoyés à domicile ou déposés au poste de soins infirmiers.
- Si les membres de la famille d'un patient ou des amis lui apportent des effets personnels, ceux-ci doivent immédiatement être apportés au poste de soins infirmiers pour examen. L'hôpital se réserve le droit de refuser l'accès aux visiteurs et aux effets qu'ils apportent pour un patient.
- De petits appareils alimentés par batteries (par ex., radios-réveils et lecteurs médias) sont permis tant qu'ils ne dérangent pas les autres.
- Pour des raisons de confidentialité, il est interdit aux patients ou aux visiteurs d'utiliser dans les unités de soins un téléphone cellulaire, un appareil photo et tout autre appareil personnel ayant une capacité d'enregistrement.
- Les drogues et l'alcool sont strictement interdits dans l'hôpital. L'hôpital rappelle aux patients en permission que l'alcool et les drogues peuvent interagir avec un grand nombre de médicaments et compromettre leur rétablissement.
- L'hôpital Queensway-Carleton est un environnement sans fumée et sans vapeurs. Une thérapie de remplacement de la nicotine est disponible.

## **Permissions : responsabilités des patients**

Les permissions suivantes peuvent être accordées en fonction du plan de traitement d'un patient pour favoriser son rétablissement. Elles doivent toutefois être autorisées par un médecin.

**Salle commune** : Les patients peuvent se déplacer dans l'unité de santé mentale.

**Permission de sortie accompagnée** : Les patients peuvent quitter l'unité de santé mentale (mais pas l'enceinte de l'hôpital) en compagnie de membres de leur famille ou d'amis (mais pas d'autres patients). Les patients doivent signer le registre des entrées et des sorties, retourner dans un délai de 30 minutes, puis signer le registre de nouveau à leur retour.

**Permission de sortie dans l'enceinte de l'hôpital** : Les patients peuvent quitter l'unité de santé mentale (mais pas l'enceinte de l'hôpital) pendant leurs heures libres. Ils doivent signer le registre des entrées et des sorties, retourner dans un délai de 30 minutes, puis signer le registre de nouveau.

**Permission planifiée** : Les patients peuvent quitter l'enceinte de l'hôpital avant 14 h ou après 17 h pour des activités planifiées, et ce, jusqu'à 21 h.

**Permission journalière** : Les patients peuvent quitter l'enceinte de l'hôpital de 9 h à 21 h le samedi ou le dimanche

**Permission de nuit** : Les patients peuvent quitter l'enceinte de l'hôpital pour la nuit.

**Permission de week-end/jour férié** : Les patients peuvent quitter l'hôpital pour le week-end.

- Avant leur départ en permission, les patients doivent en discuter les conditions avec l'infirmière. Ils doivent aussi lui signaler leur retour.
- Tous leurs effets personnels seront fouillés à leur retour.



## Horaire de l'unité

L'horaire de l'unité s'établit comme suit :

<b>Plage-horaire</b>	<b>Du lundi au vendredi</b>
7:00 – 9:15	Petit-déjeuner et temps libre
9:15 – 11:30	Programme thérapeutique
11:30 - 13:00	Déjeuner et temps libre
13:00 - 16:00	Programme thérapeutique
16:00 et par après (14:00) le vendredi)	Temps libre Le souper est servi vers 17 h.
16:00 - 20:00	Heures de visite
21:00	Expiration des permissions et retour à l'unité
22:00	Tous les patients doivent être dans l'unité. Heure limite pour les appels téléphoniques, les douches ou la lessive
23:00	Tous les patients doivent être dans leur chambre Fermeture du salon et extinction des lumières.

On demande aux patients de ne pas quitter l'unité durant la période des traitements thérapeutiques. Le téléviseur sera fermé durant les activités thérapeutiques. Les patients dont la permission leur permet de quitter l'unité peuvent s'absenter durant les heures libres indiquées à l'horaire. Il incombe aux patients de prendre leurs médicaments aux heures indiquées. Leur présence dans l'unité est requise à ces heures.

Les patients sont fortement encouragés à suivre l'horaire de l'unité pour favoriser leur bien-être personnel. Durant le processus de rétablissement après une crise, il est très important pour les patients de respecter leurs besoins physiologiques en matière de sommeil, d'alimentation et d'activité physique. Retrouver l'équilibre entre les besoins physiologiques de base favorise la régulation des émotions.

## **Programme thérapeutique**

Divers groupes sont en mesure d'aider les patients à progresser dans leur rétablissement. Les patients sont encouragés à se renseigner sur ces groupes auprès du personnel de l'unité pour déterminer lesquels leur conviennent le mieux. L'horaire des groupes est affiché dans l'unité pour l'information des patients.

## **Information pour les familles et les visiteurs**

En règle générale, la porte de l'unité est verrouillée. Une sonnerie a été installée à gauche de la porte. Pour l'ouvrir, il faut appuyer sur la sonnerie et tirer légèrement sur la porte jusqu'à ce qu'elle s'ouvre. Les visiteurs doivent se présenter au poste de soins infirmiers à leur arrivée. Aucune visite n'est permise dans les chambres des patients. Un patient peut recevoir jusqu'à deux visiteurs à la fois. Les enfants doivent être surveillés.

### **Heures de visite :**

Du lundi au vendredi  
de 16 h à 20 h

Samedi, dimanche et jours fériés  
de 11 h 30 à 20 h

Numéro de téléphone commun pour joindre les patients :  
613-726-9877

Numéro de téléphone du poste de soins infirmiers :  
(613) 721-2000, poste 2860

*Le présent manuel d'information constitue un supplément du Manuel de l'hôpital Queensway-Carleton à l'intention des patients. Veuillez consulter ce manuel pour des informations plus détaillées. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à en parler avec votre infirmière.*

# Mission, Vision & Values

## OUR VISION

We will be the hospital of choice, recognized for our exemplary patient care, people and performance in an environment of innovation and strategic partnerships.

## OUR MISSION

As a patient and family-centred hospital:

- We provide a broad range of acute care services to the people of Ottawa and the surrounding region.
- We respond to the needs of our patients and families through our commitment to exemplary performance, accountability and compassion.
- We partner with other health care and community service organizations to ensure coordinated and integrated care.
- We actively promote a learning environment in which our staff, physicians, students and volunteers are progressive and responsive.
- We are an active teaching partner with colleges, universities and other healthcare programs.

## Our Cornerstone Programs are:

- Acute Rehabilitation Services
- Childbirth Services
- Critical Care Services
- Emergency Services
- Geriatric Services
- Medical Services
- Mental Health Services
- Surgical Services

## OUR VALUES

- Accountability
- Innovation
- Respect

