

GUIDE DE SOINS et de RÉTABLISSEMENT

POUR LES CLIENTS ET FAMILLES



Table des matières

5

Accueil

17

Services aux clients et
aux visiteurs

7

Déclaration de valeurs pour
les clients

18

Relations avec les clients et
les familles

8

Soigner les aidants naturels :
Charte des droits

21

Plan de rétablissement

10

Information sur l'admission

22

Mon plan de congé

13

Disciplines de soins de santé

25

Processus de congé

16

Engagement thérapeutique
et évaluation

Le Royal dessert les communautés de l'est de l'Ontario en offrant divers programmes pour clients hospitalisés et ambulatoires, ainsi que des services communautaires. Tous les programmes proposent une approche de soins en équipe. Les clients, leur famille, leurs amis et les personnes de la communauté qui les soutiennent sont des membres importants de l'équipe de soins. La participation des clients à leurs soins est appréciée, respectée et encouragée.

Ce guide présente des renseignements destinés aux clients hospitalisés du Centre de santé mentale Royal Ottawa (1145, avenue Carling). Pour obtenir plus d'informations, visitez notre site Web à l'adresse : leroyal.ca.

En tant que client, vous pouvez aussi demander à un membre de votre équipe de soins de vous expliquer les programmes et services offerts au Royal.

Comment contacter les clients du Royal

Chaque unité dispose d'un téléphone pour les clients. De l'extérieur du Royal, les gens peuvent vous rejoindre de la façon suivante :

1. Téléphoner au 613-722-6521 (appel local), ou au 1-800-987-6424 (appel interurbain), puis appuyer sur le 0.
2. Indiquer au standard l'unité de traitement où le client est hospitalisé pour que votre appel soit transféré.

Nourriture

Le Royal sait que la nourriture et les boissons apportés par des proches ont une réelle valeur et peuvent reconforter les clients. Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure de conserver de la nourriture dans les chambres des clients ou dans les unités. Avant d'apporter de la nourriture ou des boissons au Royal, veuillez en discuter avec le personnel pour vous assurer que vous pouvez le faire en toute sécurité.

Fleurs/cadeaux

Le Royal offre un environnement sans odeur – les fleurs ou cadeaux qui y sont apportés ou envoyés doivent être sans parfum ou peu parfumés. Nous vous encourageons d'apporter des fleurs artificielles.

Puis-je recevoir des visites pendant mon hospitalisation au Royal?

Comme la contribution des proches, des conjoints, des amis et autres alliés a une valeur thérapeutique, les visites sont encouragées pendant que les clients reçoivent des traitements au Royal. L'équipe de soins peut d'ailleurs aider les clients à établir ou rétablir des liens avec des membres de leur famille, des amis ou des intervenants communautaires.

Il est recommandé aux visiteurs de confirmer l'horaire des visites et les règles de chaque programme. Le nombre de visiteurs autorisé par visite sera évalué selon vos besoins individuels. Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés et supervisés par un adulte responsable.

Informations sur le stationnement

Un stationnement payant est disponible à l'entrée principale et le long de la route circulaire qui fait le tour du campus au 1145 avenue Carling.

Les passes de stationnement sont disponibles au bureau du caissier, qui est situé à côté du jardin d'hiver (atrium), au deuxième étage, ou au Café du jardin d'hiver. Des lots de 5 ou 16 passes de visite sont disponibles. Le bureau du caissier est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 11h30.

Les clients qui ont besoin d'un stationnement de plus longue durée pendant leur

hospitalisation peuvent s'adresser à leur équipe de soins, qui contactera le service du stationnement en leur nom.

Quatre places gratuites sont disponibles à l'entrée principale pour ramasser ou déposer des clients, avec une limite de temps de 15 minutes.

Stationnement accessible

Dix places de stationnement accessibles sont disponibles à l'entrée principale et trois sur la route circulaire, près de la Clinique pour traumatismes de stress opérationnel (TSO). Ces places font partie du stationnement payant

Présence de la famille (visites)

Le Royal reconnaît le rôle important que les partenaires de soins, les familles et les amis jouent dans les soins, la qualité de vie et le mieux-être de ses clients. À cette fin, le Royal encourage les visites de la famille et des autres proches que le client identifie comme faisant partie de son réseau de soutien pendant toute la durée de son hospitalisation.

Les heures de visite sont flexibles et ouvertes, il n'y a pas d'heures fixes. Le Royal s'efforcera de faciliter les visites virtuelles dans la mesure du possible. Les visites sur le site peuvent être limitées s'il y a une situation à l'échelle de l'unité, de l'établissement ou de la collectivité qui entraîne un risque pour les clients, les visiteurs ou le personnel (p. ex. : flambée épidémique, code d'urgence).

Accès par autobus

Les arrêts d'autobus bus d'OC Transpo sont situés avenue Carling, devant le Centre de santé mentale Royal Ottawa. Les lignes d'autobus qui desservent le bâtiment sont les 55, 80 et 85. Contactez OC Transpo pour en savoir plus : Écrivez à plan.octranspo.com/plan ou appelez au 613-560-1000.

Accès par bicyclette

Des supports à bicyclettes sont disponibles à l'entrée principale..

Plan de l'établissement

Des panneaux clairement identifiés et des papillons de couleur vous aideront à vous orienter dans l'établissement. N'hésitez pas à demander de l'aide à n'importe quel membre du personnel.

Est-ce que je vais me rétablir?

La recherche démontre que les personnes atteintes de maladie mentale peuvent mener une vie enrichissante et significative.

Un plan de rétablissement réaliste, élaboré avec l'aide de notre équipe de soins, peut vous aider à bien gérer votre maladie en dehors de l'hôpital.

Voici les éléments importants du rétablissement :

- Avoir de l'espoir.
- Défendre son propre mieux-être.
- Participer activement à son plan de soins.
- S'informer sur sa maladie et sur les possibilités de traitement.
- S'engager dans le processus de traitement et de rétablissement en suivant un plan de soins élaboré dans le cadre d'un partenariat avec votre équipe de soins. Ce plan de soins peut inclure la participation à une thérapie et à des activités de groupe, la mise en place d'habitudes saines, ou la prise de médicaments.
- Accéder aux ressources de soutien mises à votre disposition.
- Assumer la responsabilité, dans la mesure du possible, de votre propre santé mentale et physique et de votre mieux-être
- Rétablir vos rôles significatifs (parent, conjoint(e), bénévole, travailleur, etc.).
- Demander à votre réseau de soutien informel (amis, famille, aidants) de participer au processus de rétablissement.
- Identifier vos objectifs personnels et travailler à leur réalisation.

Journée type d'un client hospitalisé

Les clients du Royal sont généralement encouragés à participer aux activités quotidiennes de l'unité dans laquelle ils sont hospitalisés. Ils prennent généralement leurs repas en groupe, et toute la nourriture est préparée sur place à l'hôpital.

Pendant la journée, ils peuvent assister à des réunions de groupe et rencontrer régulièrement les membres de leur équipe de

soins interprofessionnelle. Ils ont également la possibilité de participer à des activités récréatives et de faire de l'exercice.

Les clients doivent s'attendre à recevoir des médicaments à des heures précises tout au long de la journée, et ils devront régulièrement répondre à des questions sur leur santé mentale. Si nécessaire, les clients recevront également de l'aide pour prendre soin d'eux-mêmes et veiller à leur hygiène.

Déclaration de valeurs pour les clients

Valeurs fondamentales et vision du Royal pour des soins centrés sur les clients et les familles

Les clients peuvent devenir membres du Conseil consultatif des clients, qui a pour rôle de soutenir, conseiller et s'associer avec le personnel dans l'intérêt des clients. leroyal.ca/ccf.

Les membres de la famille des clients peuvent devenir membres du Conseil consultatif des familles, qui a pour rôle de donner des

informations, des recommandations et des conseils sur les questions liées à l'engagement des familles, aux soins et à la recherche au Royal. leroyal.ca/ccf

Le Royal estime qu'un engagement et une consultation véritables des clients et des familles sont essentiels à la prestation de soins de qualité, axés sur les clients et les familles.

Le Royal est fier de son énoncé de valeurs à l'intention des clients et s'engage à le respecter.

Première valeur fondamentale : Se faire entendre

Les clients et les familles ont les moyens d'exprimer leurs opinions au sujet de leurs soins de santé de façon sécuritaire et respectueuse, qu'elles soient positives ou négatives, sans craindre des répercussions..

Deuxième valeur fondamentale : Dignité et respect

Les clients et les familles sont traités avec dignité, compassion et respect.

Troisième valeur fondamentale : Engagement et participation

Les clients participent activement à leur sécurité, à leurs soins de santé et à la prise de décision au sujet de leurs soins.

Quatrième valeur fondamentale : Prise de décision éclairée

Les clients ont accès à des renseignements fiables et courants sur leurs options de soins de santé, afin de soutenir leur prise de décision éclairée et leur participation active aux soins.

Cinquième valeur fondamentale : Soins de qualité

Les soins cliniques sont de grande qualité, fondés sur des données probantes et respectent ou dépassent les normes législatives, réglementaires et professionnelles.

Sixième valeur fondamentale : Respect de la vie privée et confidentialité

Les clients ont droit au respect de leur vie privée et de leur confidentialité, ainsi qu'à la sécurité de leurs renseignements personnels sur la santé.

Septième valeur fondamentale : Rétablissement

Les clients reçoivent des soins dans un milieu thérapeutique qui favorise l'espoir et le rétablissement.

Si vous avez des questions ou que vous souhaitez obtenir plus d'informations, veuillez communiquer avec le gestionnaire des services de soins aux patients de votre programme, ou appelez la réception principale du Royal et demandez à parler au gestionnaire des Relations avec les clients et les familles.

Soigner les aidants

Les aidants font partie intégrante de l'équipe qui soutient le rétablissement de leur proche.

L'aidant naturel a les droits suivants :

- Le respect des politiques et procédures du Royal.
 - Être traité avec empathie, dignité et respect dans un environnement sûr qui favorise la guérison, sans stigmatisation.
 - Collaborer avec un personnel bienveillant, qui comprend que les problèmes de santé mentale ont des répercussions sur toute la famille.
 - Bénéficier d'un horaire flexible pour pouvoir rendre visite à son proche, afin de répondre à ses besoins émotionnels et en matière de traitement.
 - Participer aux soins de son proche ainsi qu'aux transitions de soins, en sachant que les clients ont également le droit de décider qui peut participer à leurs soins et dans quelle mesure les renseignements sur leur santé peuvent être partagés.
- Partager des renseignements pertinents et exacts, des idées, des opinions et des observations sur les expériences de la personne que vous soutenez, tout en sachant que ces informations peuvent figurer dans le dossier de santé du client.
 - Poser des questions et recevoir des réponses claires à leurs demandes, à condition que leur proche a donné son consentement. Si le consentement n'est pas donné, les membres du personnel continueront de communiquer avec la famille pour lui fournir :
 - l'accès à des services de soutien et à des ressources communautaires;
 - une aide pour naviguer dans les systèmes de soins;
 - Des informations générales sur la santé mentale, la maladie mentale, la gestion des symptômes et l'intervention en cas de crise;
 - Des informations sur les politiques, les procédures et les ressources du Royal;
 - Les services d'un interprète;

- Les services d'une personne-ressource fiable et compétente pour naviguer dans le système; recevoir des informations et des conseils sur la gestion des symptômes et l'intervention en cas de crise, ainsi que des renseignements sur les ressources communautaires et la façon d'y accéder;
- De l'enseignement et un soutien, y compris le soutien par les pairs, afin de mieux faire face aux problèmes de santé mentale qui la touchent.
- Exprimer ses préoccupations et avoir la garantie qu'elles seront reconnues et traitées de manière sûre et équitable; et être informé des résultats de toute enquête sur ces préoccupations.
- Soumettre une demande pour devenir membre du Conseil consultatif des familles.
- Exprimer tous vos sentiments, tant positifs que négatifs, d'une manière qui ne nuira pas aux autres, y compris votre chagrin.

L'aidant naturel a les responsabilités suivantes :

- Coopérer à l'enquête sur toute préoccupation soulevée.
- Prendre en considération et respecter les autres.
- Respecter la confidentialité; cela signifie fixer des limites claires en ce qui concerne la participation des aidants. La communication entre les aidants et l'équipe de soins est conforme aux souhaits du client. Les aidants peuvent toujours recevoir des informations sur les services disponibles, leur fonctionnement et la manière d'y accéder, en particulier en cas de crise.
- S'abstenir d'apporter de l'alcool ou d'autres substances nocives à l'hôpital.
- Respecter les directives de l'équipe de soins en matière de sécurité et de visites.

Partenaires de soins essentiels

Au Royal, les clients (ou leur mandataire spécial) peuvent désigner jusqu'à quatre personnes comme partenaires de soins essentiels. Il

est important de faire la distinction entre les visiteurs et les partenaires de soins essentiels. Un partenaire de soins essentiels, aussi appelé aidant essentiel, est une personne qui peut fournir une gamme de soutiens individualisés, y compris, mais sans s'y limiter, un soutien à l'alimentation, à la mobilité, à l'hygiène personnelle, à la stimulation cognitive et à la communication, un lien significatif, la continuité relationnelle, etc. Ils font partie de l'équipe de soins.

Un seul partenaire de soins essentiels peut être avec un client à la fois, sauf en cas de circonstances particulières. Tous les clients ne veulent pas ou n'ont pas nécessairement besoin d'un partenaire de soins essentiels, et il revient à chaque client de prendre cette décision.

Les partenaires de soins essentiels sont des membres importants de l'équipe de soins et ne sont pas soumis à des restrictions de visite. Il peut y avoir certaines situations où cela ne sera pas permis pour des raisons de sécurité.

Qu'est-ce qu'un partenaire de soins essentiels?

Un partenaire de soins essentiels est une personne de soutien désignée par le client ou son mandataire spécial et dont la présence est jugée essentielle au mieux-être émotionnel, psychologique et physique du client pendant son hospitalisation. L'aide fournie par les partenaires de soins essentiels peut inclure, mais sans s'y limiter :

- Fournir aux membres de l'équipe un contexte et des observations précieuses pour favoriser les soins, le rétablissement et le mieux-être du client.
- Offrir un soutien dans la prise de décision, la coordination des soins, la continuité des soins et les soins physiques du client.
- Défendre les intérêts du client.
- Informer l'équipe de soins lorsqu'ils observent un changement dans l'état de base du client.
- Donner un soutien affectif et cognitif au client.

- Participer à la planification des soins du client pendant son séjour à l'hôpital et à son retour dans la communauté afin de favoriser le respect du plan de soins, la continuité des soins et le maintien de son mieux-être mental.
- Aider le client à utiliser la technologie pour communiquer avec ses amis ou ses proches.
- Aider le client à manger, se déplacer, prendre un bain, communiquer, etc., selon ses besoins.
- Fournir des aides au client de manière significative, selon les volontés du client, c'est-à-dire l'aider à prendre des décisions et à atteindre ses objectifs de rétablissement et de mieux-être.
- Participer à l'éducation et la formation du client et de sa famille.

Information sur l'admission

Responsabilités des clients

En tant que client hospitalisé, vous avez les responsabilités suivantes :

- Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de votre plan de soins.
- Exprimer vos préoccupations et transmettre les informations pertinentes au personnel.
- Poser des questions sur vos soins à n'importe lequel de vos fournisseurs de soins.
- Informer les professionnels de la santé en cas de symptômes physiques inhabituels (p. ex. : douleur thoracique, vertiges, vision trouble, étourdissements, constipation, diarrhée, etc.) ou des effets secondaires présumés des médicaments.
- Informer immédiatement le personnel si vous vous trouvez dans une situation dangereuse ou si quelqu'un vous aborde d'une manière qui vous met mal à l'aise.
- Parler à votre fournisseur de soins des façons de réduire votre angoisse si des sentiments comme la tristesse, l'anxiété, la colère ou la peur vous préoccupent.

- Participer activement à la planification de votre congé.
- Respecter les politiques du Royal. Certaines politiques sont affichées sur le site Web du Royal. Si une politique n'est pas disponible sur le site, vous pouvez en demander une copie à votre équipe de soins.

Pour des raisons de santé et sécurité, ainsi que pour réduire le risque de propagation des infections, les clients ont aussi les responsabilités suivantes ::

- Se laver les mains et utiliser du gel désinfectant.
- Tousser et éternuer dans leur manche, leur coude ou dans un mouchoir.
- Prendre régulièrement une douche ou un bain.
- Ne pas partager les aliments ou les boissons.

Ce qu'il faut apporter :

- Tous vos médicaments d'ordonnance dans les contenants d'origine. Le personnel infirmier conservera vos médicaments en lieu sûr.
- Liste récente de vos médicaments fournie par votre pharmacie, y compris les médicaments contre la douleur (analgésiques), les médicaments pour les maux de ventre, les vitamines, ainsi que les suppléments ou produits naturels ou à base de plantes.
- Vêtements, chaussures, pyjamas ou vêtements de nuit, pantoufles et robe de chambre confortables. Il y a une laveuse et sècheuse dans chaque unité, veuillez demander à un membre de votre équipe de soins les fournitures nécessaires.
- Chaussures et vêtements de sport pour le gymnase.
- Articles de toilette tels qu'une brosse à dents, du dentifrice, du shampoing, du savon, une serviette de bain et du déodorant. Les objets tranchants ou coupants comme les rasoirs et les coupe-ongles seront conservés par le personnel infirmier, et vous n'y aurez accès que lorsque vous en aurez besoin.
- Numéros de téléphone et coordonnées des amis, proches et membres de la famille.
- Livres, revues ou magazines.
- Papier et stylo ou crayon. (Peut faire l'objet de restrictions dans certains programmes.)
- Matériel récréatif (loisirs).
- Petite quantité d'argent pour acheter du café, du thé ou des collations. Les sommes plus importantes peuvent être conservées au service de comptabilité. Vous êtes responsable de toute somme d'argent que vous gardez avec vous.
- Bouteille d'eau réutilisable.
- Les appareils électroniques (y compris les lecteurs de musique, les téléviseurs, les ordinateurs portables, les tablettes et les autres appareils pouvant accéder à Internet) peuvent ou non être autorisés, selon votre plan de traitement individuel. Veuillez consulter votre équipe de soins avant d'apporter ces appareils au Royal. Vous êtes responsable de les garder en lieu sûr.

Articles surveillés

Certains articles peuvent être apportés au Royal mais seront conservés en lieu sûr et peuvent seulement être utilisés sous la surveillance du personnel. Voici quelques exemples d'articles surveillés :

- Rasoirs et ciseaux
- Allumettes et briquets
- Limes à ongles, coupe-ongles, vernis et dissolvant
- Miroirs de poche et poudriers avec miroir
- Cravates, ceintures, écharpes, foulards et lacets

Articles interdits

Afin de favoriser un milieu sécuritaire pour tous, le Royal se réserve le droit de procéder à la fouille de tous les effets personnels des clients. Les articles interdits sont ceux qui pourraient présenter un danger pour vous-même ou les autres. Tout objet qui encourage la violence ou des activités illégales est aussi interdit. Voici quelques exemples d'articles surveillés :

- Objets en verre, en métal ou objets tranchants ou coupants.
- Matériel pornographique.

- Substances inhalables, alcool, cigarettes électroniques, drogues illicites ou accessoires de consommation de drogues.
- CD ou DVD, films, jeux vidéo ou vêtements qui nuiraient aux progrès cliniques.
- Armes à feu, couteaux, poignards ou armes en tous genres, y compris tout objet modifié pour causer des blessures.
- Appareils électriques qui ne comportent pas l'étiquette d'homologation de l'Association canadienne de normalisation.
- Petits appareils chauffants, y compris les sèche-cheveux et les fers à friser alimentés au butane.
- Les produits parfumés, y compris les eaux de Cologne, les parfums, les savons parfumés, les bougies, l'encens et les produits d'aromathérapie. Le Royal est un établissement qui offre un environnement sans odeur.
- Oreillers, draps, couettes ou duvets personnels (en raison des règlements relatifs aux incendies).
- Articles de valeur, grosses sommes d'argent ou cartes de crédit. Le Royal n'est pas responsable des objets perdus ou volés.
- Quantité excessive de vêtements ou d'effets personnels (les chambres ont un espace de rangement limité).

Cette liste peut être différente pour les clients du Programme de psychiatrie légale intégrée. Veuillez consulter votre équipe de soins pour en savoir plus.

Articles interdits ou illégaux

Le Royal s'engage à fournir un milieu sécuritaire et thérapeutique à tous ses clients, ainsi qu'aux membres de leur famille, aux membres du personnel et aux visiteurs. Le processus adopté par le Royal en ce qui concerne les articles interdits ou illégaux (comme ceux mentionnés

ci-dessus) et la fouille des clients, des visiteurs ou de leurs biens est décrit dans les politiques de l'organisation, qui sont disponibles sur demande auprès de l'équipe de soins.

Cannabis

La consommation de cannabis à des fins thérapeutiques peut être envisagée dans le cadre d'un traitement. Toutefois, le cannabis ne peut être utilisé que par voie orale ou topique et sur ordonnance d'un médecin du Royal. Le cannabis à usage non thérapeutique ne peut être consommé sur le site du Royal et sera jeté – même s'il provient d'une source légale.

Politique concernant l'usage du tabac

Il est important pour tous d'avoir un mode de vie sain. Il est interdit de fumer (tabac, cigarette électronique, stylo vapoteur, produits similaires au tabac et cannabis) dans les établissements ou sur les terrains du Royal. Une aide et des ressources seront mises à la disposition de tout client qui envisage de réduire sa consommation de tabac ou d'arrêter de fumer. L'équipe de soins peut fournir une thérapie de remplacement de la nicotine, comme un timbre, des gommes ou des pastilles, qui permet d'atténuer l'envie de fumer.

Une brochure sur le plan de traitement des dépendances est à la disposition de tous les clients et peut les aider à trouver des techniques qui réduisent l'envie de fumer ainsi que des ressources pour réduire ou cesser complètement de fumer.

Le Royal est également partenaire de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa et les clients peuvent être dirigés vers son Programme d'abandon du tabac à leur sortie du Royal.

Planification de congé

Le Royal est un centre de santé mentale qui est axé sur les soins et le rétablissement. La planification de votre congé débute donc dès votre admission. Il s'agit d'une démarche

effectuée en collaboration avec le client, sa famille, les intervenants ou organismes de soutien communautaires et les membres de l'équipe de soins.

Disciplines de soins de santé

Au Royal, de nombreux professionnels de la santé soutiennent les clients tout au long de leur parcours de rétablissement.

Les **conseillers en toxicomanie** sont des cliniciens qui ont reçu une formation spécifique sur la toxicomanie et les troubles concomitants. Ils ne sont pas tenus d'être des professionnels de la santé réglementés, mais de nombreux membres de l'équipe du Royal sont des psychothérapeutes autorisés. Les conseillers en toxicomanie sont formés et informés sur la consommation de substances et ses répercussions sur la santé physique et mentale. Ils offrent un soutien en tant que membres de l'équipe de soins interdisciplinaire et aident à mettre les personnes en contact avec les services de soutien communautaires à leur congé de l'hôpital.

Les **thérapeutes du comportement** utilisent les principes fondés sur des données probantes de l'analyse appliquée du comportement pour évaluer, modifier et surveiller les comportements. Les thérapeutes du comportement du Royal proposent de remplacer les comportements problématiques et inadaptés par d'autres comportements socialement acceptables et fondés sur les fonctions visées, tout en respectant les besoins et les souhaits du client. Tout client souhaitant consulter un thérapeute du comportement peut demander à son médecin de l'aiguiller vers ces services..

Les **conseillers auprès des enfants et des adolescents** font partie des équipes interdisciplinaires du Programme de psychiatrie pour les jeunes. Ils s'attachent à mettre en place et à maintenir un environnement sûr et thérapeutique, et ils sont spécialisés dans l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à répondre aux besoins spécifiques de ce groupe d'âge. Leur rôle comprend le counseling individuel, le travail de groupe sur l'acquisition d'aptitudes sociales et à la vie quotidienne, la résolution des problèmes et la gestion des crises, ainsi que la planification des activités et des loisirs. Les conseillers auprès des enfants et des adolescents ont adopté le code de déontologie de l'International Leadership Coalition of Professional Child and Youth Care.

Le **personnel infirmier** (infirmières et infirmiers autorisés, ou « IA », et infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés, ou « IAA ») sont les principales ressources de l'équipe de soins qui s'occupent au quotidien des clients dans chaque unité. Le personnel infirmier est formé dans l'évaluation et les traitements en santé mentale et physique, et il peut apporter un soutien immédiat en cas de symptômes de maladie mentale ou de détresse physique, informer les clients et leur famille sur la maladie mentale et les possibilités de traitement, ainsi qu'aider les clients et leur famille à entrer en contact avec d'autres membres de l'équipe de soins. Il prend régulièrement des nouvelles des clients tout au long de la journée. Il est également chargé d'administrer

les médicaments et de surveiller les effets secondaires.

Les **infirmières et infirmiers praticiens** sont des infirmières et infirmiers diplômés qui ont suivi une formation complémentaire et acquis une expérience pertinente leur permettant de poser des diagnostics, de traiter certaines maladies de manière autonome, de demander et d'interpréter des examens ou analyses, de prescrire des médicaments et d'effectuer des procédures médicales..

Les **ergothérapeutes** travaillent avec les clients pour leur permettre de reprendre ou de maintenir leur capacité à effectuer leurs activités quotidiennes. Ces activités varient en fonction des besoins et des objectifs des clients et comprennent une variété de tâches telles que la préparation des repas, l'établissement d'un budget, les activités de bénévolat, les activités professionnelles, prendre soin d'eux-mêmes ou de leur foyer, se déplacer, ou toute autre activité significative pour la personne. Les ergothérapeutes examinent la personne, son milieu ainsi que ses activités professionnelles pour élaborer des stratégies qui permettront au patient de retrouver des compétences, en acquérir de nouvelles, utiliser des équipements ou du matériel pour faciliter les tâches de la vie quotidienne, ou adapter son milieu pour qu'il puisse faire ce qu'il souhaite faire. Ils sont réglementés par l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario.

Les **préposé(e)s aux soins** fournissent des soins centrés sur les clients, sous la direction d'un membre du personnel infirmier. Le personnel infirmier peut déléguer des tâches de soins aux préposé(e)s. Ils peuvent aussi se voir confier des tâches et responsabilités supplémentaires par le personnel infirmier.

Les **pair(e)s aidant(e)s** sont des personnes qui ont achevé leur processus de rétablissement et qui aident d'autres personnes qui vivent des situations similaires. Grâce à une compréhension partagée, au respect et à la responsabilisation mutuelle, les pair(e)s aidant(e)s aident les gens à s'engager et à rester

engagés dans le processus de rétablissement ainsi qu'à réduire la probabilité de rechute.

Les **préposé(e)s aux soins personnels** assument la responsabilité principale des soins personnels des clients lorsque ceux-ci ne sont pas en mesure d'effectuer ces tâches eux-mêmes. Ils travaillent principalement dans les établissements de soins de longue durée et les milieux de soins gériatriques. Les préposé(e)s aux soins personnels facilitent les activités quotidiennes significatives des clients.

Les **membres de l'équipe de pharmacie** sont des experts en produits pharmaceutiques qui évaluent les médicaments pour s'assurer qu'ils sont nécessaires, efficaces, sûrs et exacts. Les évaluations de médicaments sont fondées sur des informations individualisées et sur des données probantes actualisées. Les pharmaciens et techniciens en pharmacie agréés sont réglementés par l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario. Les clients admis dans une unité d'hospitalisation du Royal rencontreront un membre de l'équipe de pharmacie au moment de l'admission et du congé. Si un client a besoin de parler à un pharmacien à un autre moment, il peut demander à un médecin, à un membre du personnel infirmier ou à un autre membre de l'équipe de soins de le mettre en contact avec le pharmacien.

Les **psychiatres** procèdent à une évaluation complète du client, aboutissant à un diagnostic et à un plan de traitement afin d'assurer les soins et le rétablissement des clients atteints de maladie mentale, de troubles affectifs ou de troubles du comportement. Les psychiatres ont recours à une combinaison de traitements biologiques, psychologiques et sociaux. Ces professionnels travaillent avec le client, et non sur le cas du client. Ils collaborent avec une équipe qu'ils dirigent, incluant le client, sa famille et d'autres professionnels et organismes de santé mentale.

Les **physiothérapeutes** évaluent les clients, puis planifient et mettent en œuvre des programmes de traitement personnalisés

afin de maintenir, d'améliorer ou de restaurer le fonctionnement physique et la mobilité, de soulager la douleur et de prévenir les dysfonctionnements physiques. Les physiothérapeutes sont réglementés par l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario.

Les **psychologues** sont des professionnels de la santé réglementés qui sont régis par l'Ordre des psychologues de l'Ontario. Les psychologues étudient ce que nous pensons et éprouvons, ainsi que notre façon de nous comporter d'un point de vue scientifique, et ils appliquent ces connaissances pour aider les gens à comprendre, expliquer et modifier leur comportement (Société canadienne de psychologie). Les psychologues sont formés pour évaluer et diagnostiquer les problèmes liés à la pensée, aux sentiments et au comportement. Ils peuvent ainsi aider les gens à comprendre comment ces facteurs influencent leur vie quotidienne, leur mieux-être, et leurs difficultés persistantes. Les psychologues sont particulièrement qualifiés pour utiliser certains types de tests (p. ex. : pour évaluer l'intelligence, les déficiences neuropsychologiques, les caractéristiques de la personnalité ainsi que les problèmes émotionnels et comportementaux)

Les **diététistes** sont des experts en alimentation et en nutrition. Leur profession est encadrée par la Loi sur les professions de la santé réglementées et leur pratique professionnelle est régie par l'Ordre des diététistes de l'Ontario. Les diététistes sont des spécialistes qui traduisent les informations médicales et nutritionnelles en plans pratiques de repas sains et qui aident les clients à manger sainement. Pour avoir accès aux services d'un(e) diététiste, veuillez demander un aiguillage à votre médecin.

Personnel de recherche au Royal, des scientifiques mènent différents projets de recherche. Les clients ou les membres de leur famille peuvent être invités à participer à certains de ces projets de recherche. La participation est facultative et les soins des personnes qui choisissent de ne pas y

participer ne seront absolument pas affectés. Toute personne qui choisit de participer recevra des informations sur le projet de recherche et bénéficiera du soutien du personnel de recherche pendant sa participation..

Les **travailleurs sociaux** aident les clients, les familles, les groupes et les communautés à améliorer leur mieux-être individuel et collectif. Ils aident les gens à renforcer leurs compétences et leur capacité à utiliser leurs propres ressources ainsi que celles de leur communauté pour résoudre les problèmes. Le travail social se penche sur les problèmes individuels et personnels, mais aussi sur les questions sociales plus vastes comme la pauvreté, le chômage, l'itinérance et la violence familiale. Les travailleurs sociaux sont réglementés par l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario..

Les **intervenants en soins spirituels** sont titulaires d'une maîtrise axée sur le counseling (p. ex. : maîtrise en théologie, maîtrise en arts en counseling et en spiritualité, maîtrise en éducation), et ils sont souvent affiliés à un groupe confessionnel. Ils établissent des partenariats avec les groupes confessionnels de la communauté, assurent des services rituels, encouragent la sensibilisation culturelle aux croyances et pratiques religieuses et offrent un counseling dans lequel ils intègrent les questions de spiritualité. En outre, ils interviennent en cas de crise, soutiennent les personnes en deuil et participent à des recherches. De nombreux intervenants en soins spirituels sont membres de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario, bien qu'ils ne soient pas tenus d'être des professionnels réglementés.

Les **récréologues** travaillent avec les personnes atteintes d'un handicap, d'une maladie ou d'autres limitations. Ils leur enseignent des aptitudes, des connaissances et des comportements qui leur permettront de vivre le mieux possible. Les activités de récréothérapie consistent en des traitements, de l'éducation et des loisirs qui permettent aux

personnes atteintes de limitations physiques, cognitives, émotionnelles ou sociales d'acquiescer ou de maintenir les aptitudes, les connaissances et les comportements qui leur

permettront de profiter au mieux de leurs loisirs, de fonctionner de manière autonome avec le moins d'aide possible et de participer aussi pleinement que possible à la société.

Engagement et évaluation thérapeutiques

L'engagement et l'évaluation thérapeutiques est une approche selon laquelle les membres de l'équipe de soins sont régulièrement en contact avec les clients hospitalisés et veillent à leur mieux-être. Cette approche était auparavant connue sous le nom d'« observation routinière, intermittente et constante ». Les objectifs de l'engagement et l'évaluation thérapeutiques sont les suivants ::

- Interagir activement avec le client et évaluer son état mental et physique, son comportement et ses déplacements.
- Surveiller les changements dans l'état mental et physique du client afin d'orienter les futures interventions thérapeutiques.
- S'engager avec le client dans l'élaboration et le suivi de son plan de rétablissement.

L'engagement et l'évaluation thérapeutiques peut varier d'une présence thérapeutique permanente auprès du client (engagement thérapeutique continu) à un engagement et une évaluation thérapeutiques intermittents, selon les besoins cliniques.

Engagement et évaluation thérapeutiques de routine

Tous les clients hospitalisés bénéficient d'un minimum d'engagement thérapeutique de routine. Cela signifie que le personnel désigné veille à se rendre au chevet du client au moins une fois par heure afin d'évaluer son mieux-être et de savoir où il se trouve.

Les clients doivent avertir le personnel infirmier s'ils quittent l'unité ou le site de l'établissement lors d'un congé autorisé.

Niveaux d'activité et permissions de sortie/ congés autorisés

Tous les clients hospitalisés se verront prescrire des niveaux d'activité ou des permissions de sortie/congés en fonction de leur évaluation clinique individuelle. Les niveaux d'activité sont les suivants : activité dans l'unité (limitée à l'unité); activité dans l'établissement et sur le terrain (possibilité de quitter l'unité, mais pas le terrain de l'hôpital); et activité dans la communauté (possibilité de quitter le terrain de l'hôpital).

Les ordres d'activité préciseront les restrictions d'accompagnement, le cas échéant. Si un client se voit prescrire un niveau d'activité non accompagné (établissement/terrain/ communauté), le personnel de l'unité informera le client et sa famille (le cas échéant) de l'étendue du niveau d'activité autorisé avant le départ du client.

Pourquoi certains étages sont-ils toujours ou parfois verrouillés?

Les portes des unités sont verrouillées pour la sécurité de nos clients. En tant qu'établissement de l'annexe 1, le Royal s'occupe de certains clients relevant de la Loi sur la santé mentale qui sont admis contre leur gré, ainsi que de clients qui nécessitent une surveillance étroite en raison de symptômes graves de maladie mentale ou de démence.

À quelles heures les clients doivent-ils être présents dans l'unité (est-ce qu'il y a un couvre-feu)?

Le Royal s'est engagé à fournir un milieu sécuritaire à tous ses clients, membres du personnel et visiteurs. À moins d'avoir obtenu

l'autorisation d'une absence prolongée, tous les clients doivent être présents dans leur unité respective entre 21h et 7h30.

Codes d'urgence

De temps en temps, le système de haut-parleurs sera utilisé pour annoncer des « codes ». Le personnel s'occupera de répondre à ces codes de manière rapide et en toute sécurité. Les clients seront avertis par le personnel s'ils ont quelque chose à faire. Si le personnel a besoin d'une aide supplémentaire dans n'importe quelle zone de l'établissement, il

peut appeler à l'aide et demander à d'autres membres du personnel de se rendre sur place pour apporter leur assistance.

Codes d'urgence au Royal

Urgence médicale

Urgence psychiatrique/comportementale

Incendie

Évacuation

Déversement de matières dangereuses

Alerte à la bombe/colis suspect

Prise d'otages

Désastre

Patient manquant ou errant

La défaillance des infrastructures

Personne avec une arme

Services aux clients et aux visiteurs

Services disponibles dans le hall d'entrée :

- Téléphones publics
- Ligne directe au service de taxis Blue Line
- Guichet bancaire automatique
- Boîtes de dépôt pour seringues dans les toilettes (hommes et femmes) situées près de l'auditorium

Services disponibles à l'extérieur de l'entrée principale

- Boîte aux lettres de Postes Canada
- Boîte de dépôt pour seringues

Cafétéria

La cafétéria est située au rez-de-chaussée, dans l'atrium. Des distributeurs d'eau chaude et froide, un four à micro-ondes et des distributeurs automatiques sont également disponibles.

WiFi gratuit

Le réseau WiFi gratuit est disponible partout où vous voyez ces panneaux.



Boutiques du Jardin d'hiver

The Winter Garden area on the second floor of the hospital features several shops operated by the volunteers of The Royal. These are social enterprises that raise important funding that directly supports client and family centered care at The Royal. The shops are managed professionally and supported operationally by our valued volunteers. They include the following services:

- **Boutique de vêtements du jardin d'hiver**

La boutique de vêtements d'occasion se trouve au 2ème étage, dans le secteur du Jardin d'hiver. Elle propose des vêtements de seconde main et une variété d'articles

de toilette, dans un cadre semblable à celui d'un magasin.

- **Salon de coiffure du jardin d'hiver**

Le salon de coiffure est soutenu par des bénévoles et situé dans le jardin d'hiver. Une coiffeuse professionnelle y propose une variété de services de soins capillaires, notamment des coupes, des couleurs, des mèches, des permanentes et des épilations à la cire.

- **Café du jardin d'hiver**

Le café est ouvert tous les jours de la semaine et propose une sélection variée de repas, collations et boissons.

Carrefour de ressources pour les clients et familles

Plus connu sous le nom de « Carrefour », ce centre de ressources virtuel et en personne permet aux clients et aux familles d'accéder à des ressources couvrant l'ensemble du parcours des clients :

- des fiches d'information et des brochures axées sur les clients et les familles;
- un portail d'accueil des clients, l'accès à Internet, des outils de recherche et des mécanismes de rétroaction pour les clients et familles;
- en relation avec d'autres ressources et soutiens au sein de la communauté;
- une sélection de livres et revues ainsi qu'une bibliothèque de prêt de DVD;
- des ordinateurs avec l'accès à Internet.

Le Carrefour est situé au premier étage, près de l'entrée principale du Centre de santé mentale Royal Ottawa, et peut être consulté en ligne à l'adresse leroyal.ca/lecarrefour

Veillez noter que le Carrefour est une nouvelle initiative et que les services peuvent changer au fur et à mesure de son évolution et de sa croissance.

Bibliothèque du Royal

Située au deuxième étage, la bibliothèque est à la disposition des clients, des familles et du personnel.

Téléphone

Un téléphone est disponible dans le jardin d'hiver pour faire des appels locaux gratuitement

Programme de santé mentale pour les femmes

Le Programme de santé mentale pour les femmes est une initiative du Royal qui reconnaît les besoins biologiques spécifiques et les rôles sociétaux communs des femmes. Il met l'accent sur le mieux-être des femmes et le célèbre sous toutes ses formes. Grâce à une approche féministe et dirigée par des paires, ce programme offre des groupes de soutien virtuels ou en personne pour établir des liens, faciliter l'apprentissage, partager des ressources et renforcer les partenariats avec la communauté. Quelques-uns des domaines d'intérêt abordés comprennent l'accouchement et le mieux-être, la violence faite aux femmes et la santé mentale des femmes. La page consacrée à la santé mentale des femmes sur le site Web du Royal fournit des informations utiles sur les prochains groupes de soutien, les conférences et les ressources. Pour obtenir plus d'informations ou pour toute demande de renseignements sur la santé mentale des femmes au Royal, communiquez avec K.J. Thomas à krystal-jyl.thomas@theroyal.ca, ou au (613) 722-6521, poste 6680.

Le Centre de ressources pour les femmes Shirley E. Greenberg est situé dans le Jardin d'hiver du Royal, au deuxième étage. Il a été conçu pour être un lieu sûr et confortable pour les femmes et leurs enfants. Le Centre de ressources pour les femmes dispose d'une bibliothèque renfermant des livres sur la santé mentale des femmes, des magazines et des livres pour enfants. Il dispose également de deux ordinateurs avec l'accès à Internet, d'une aire de jeux pour les enfants et d'un espace pour changer les bébés. Le Centre de ressources pour les femmes est animé par

des bénévoles qui aident les clientes à trouver les informations dont elles ont besoin. Cet espace est également à la disposition des clients hospitalisés pour que leurs enfants puissent leur rendre visite. Pour utiliser le centre pour des visites supervisées, veuillez contacter Michelle Jackson-Brown à l'adresse michelle.jackson-brown@theroyal.ca pour prendre rendez-vous.

Le Centre de ressources pour les femmes est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 16h. Il se peut que le Centre soit fermé pour certains groupes pendant ces périodes.

Services spirituels et culturels

Le Centre de spiritualité est situé au 2ème étage, au fond du jardin d'hiver. Les gens de toutes confessions sont les bienvenus et peuvent venir s'y recueillir, prier ou méditer en silence. Certains services religieux sont offerts selon un horaire régulier, et un service œcuménique a lieu chaque semaine.

Les Services de santé spirituelle et culturelle sont à la disposition des clients et de leur famille. Pour communiquer avec un conseiller ou associé des Services de santé spirituelle et culturelle, adressez-vous à un membre de votre équipe de soins ou appelez au numéro principal du Centre de santé mentale (613-722-6521) et demandez les Services de santé spirituelle et culturelle.

Conseil consultatif des clients

Le rôle du Conseil consultatif des clients est de fournir des commentaires et des suggestions depuis la perspective et l'expérience vécue des clients, dans le but d'améliorer les soins et l'expérience globale des clients du Royal.

Le Conseil propose des moyens d'améliorer l'expérience de soins des clients, conformément au plan stratégique du Royal.

Les clients membres du Conseil ont la possibilité d'agir en tant que conseillers au sein de divers comités du Royal, y compris le

conseil d'administration de l'organisation. Ils ont également la possibilité de partager leurs expériences personnelles avec de nombreux publics et d'assister aux réunions mensuelles du Conseil. Pour devenir membre bénévole du Conseil consultatif des clients, veuillez envoyer une lettre d'intérêt à cac@theroyal.ca.

Si vous souhaitez contribuer à un changement réel, ne ratez pas cette occasion exceptionnelle.

Pour communiquer avec le Conseil consultatif des clients : cac@theroyal.ca o, ou 613-722-6521, poste 6767.

Conseil consultatif des familles

Les aidants conseillers sont des représentants des familles des clients du Royal et de la communauté en général. Le Conseil consultatif des familles (CCF) du Royal est chargé de transmettre les commentaires et la rétroaction des familles afin d'améliorer les expériences des clients et des familles au Royal et au sein de la communauté.

Pour communiquer avec le Conseil consultatif des familles : fac@theroyal.ca, ou 613-722-6521, poste 6919.

Pour en savoir plus sur la façon de participer au Conseil consultatif des familles, consultez le site leroyal.ca/ccf et cliquez sur le formulaire d'inscription, sous la section « Comment participer ».

Les Relations avec les clients et les familles sont un service destiné aux clients et familles qui reçoivent des soins au Royal. La personne qui coordonne les Relations avec les clients et les familles sert de liaison entre les clients, leur famille et le Royal afin de recevoir leur rétroaction.

Vous pouvez transmettre vos suggestions, vos compliments et vos plaintes par les moyens suivants :

- Parler avec votre équipe de soins.
- Remplir le questionnaire pour les clients de l'Outil de perception des soins en Ontario (OPOC)..
- Remplir le questionnaire pour les aidants de l'OPOC.
- Remplir le Formulaire de rétroaction des clients en ligne, pour transmettre une suggestion, un compliment, ou une plainte : leroyal.ca/lecarrefour
- Appeler le gestionnaire des Relations avec les clients et les familles au 613-722-6521, poste 6710.

Vos préoccupations seront examinées par les personnes appropriées, y compris par le coordinateur ou la coordinatrice des Relations avec les clients et les familles si nécessaire..

Coordinateur de l'Engagement et de l'expérience des familles

Le coordinateur ou la coordinatrice de l'Engagement et de l'expérience des familles est chargé d'aider la direction et le personnel en première ligne de tous les sites Royal à mettre en œuvre des initiatives d'amélioration de l'expérience des familles et à faire participer les proches des clients à la conception et à la mise en œuvre des services fournis.

Grâce à la collecte de données auprès des familles (p. ex. : Outil de perception des soins

en Ontario – Questionnaire pour les aidants), le coordinateur ou la coordinatrice analysera les données afin d'identifier des façons d'améliorer l'expérience et l'engagement des familles. Cette personne a aussi pour rôle de soutenir le Conseil consultatif des familles et de mobiliser les familles et aidants pour s'assurer que leur voix est entendue et prise en compte dans les diverses initiatives et comités de l'hôpital. Elle s'occupe également de l'élaboration des programmes et coordonne les groupes d'information et de soutien pour les familles.

Groupes d'information et de soutien au Royal

Le Royal offre divers groupes d'information et de soutien pour les familles et amis des personnes atteintes d'une maladie mentale. Ces séances sont gratuites. Pour en savoir plus sur nos groupes d'information et de soutien pour les familles, adressez-vous au personnel du programme ou visitez le site leroyal.ca/services-familial.

Comment le Royal protégera-t-il ma vie privée et la confidentialité de mes renseignements personnels sur la santé?

Le Royal accorde une très grande importance au caractère privé, à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels sur la santé de ses clients. C'est pourquoi les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (2004) de l'Ontario sont strictement observées, ainsi que celles contenues dans nos propres politiques ayant trait à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements vous concernant.

Pour obtenir plus d'informations, veuillez communiquer avec l'agent de protection des renseignements personnels du Royal

au 613-722-6521, poste 6339, pour toute question ou préoccupation concernant la confidentialité des renseignements personnels sur la santé, ou communiquez avec le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario au 1-800-387-0073.

Portail My Health, My Way

My Health, My Way est un portail de soins de santé qui s'inscrit dans la vision du Royal, c'est-à-dire donner aux clients les moyens de participer plus pleinement à leurs soins de santé. Ce puissant outil en ligne donne aux clients un accès facile et sécurisé aux renseignements concernant leurs soins de santé mentale au Royal.

My Health, My Way contient des informations importantes qui peuvent aider les clients à travailler en collaboration avec leur équipe de soins cliniques pour atteindre leurs objectifs de rétablissement.

Grâce à ce portail, les clients peuvent consulter les renseignements sur leur santé, préparer leurs rendez-vous, faire le suivi de leurs médicaments et de certains rendez-vous, ainsi que partager des informations avec les amis ou membres de la famille qui les soutiennent. Comme *My Health, My Way* est un portail en ligne, ces informations sont faciles d'accès et toujours disponibles et actualisées. Les clients peuvent s'inscrire à *My Health, My Way* (en anglais seulement) en consultant le site : leroyal.ca/myhealthmyway

Plan de rétablissement

L'élaboration d'un plan de rétablissement commence dès l'admission du client au Royal. Le client et sa famille sont invités à participer activement à l'élaboration de ce document évolutif, en tant que membres à part entière de l'équipe de soins. Le plan explique ce à quoi ils peuvent s'attendre, les différents services nécessaires et les ressources disponibles pour les aider, tant au Royal qu'à domicile.

Les pratiques en vigueur dans certaines unités peuvent varier légèrement. Les clients doivent donc s'adresser à leur équipe de soins pour obtenir plus de détails.

L'équipe remplira et examinera le Formulaire de transition des soins avec le client et sa famille au moment du congé. Ceux-ci en recevront une copie et, avec le consentement du client, une copie sera également transmise aux organismes communautaires et aux partenaires de soins du client.

L'objectif du Royal est de collaborer avec les clients et leur famille pour veiller à leur participation active à la planification de la transition des soins. Veuillez vous assurer de communiquer toutes vos questions et préoccupations à l'équipe de soins.

Le rétablissement se poursuit à la maison

Le rétablissement est un processus continu qui permet au client et à sa famille de participer de façon significative à la vie de la communauté. Le Royal reconnaît que la communauté est le meilleur environnement pour le rétablissement.

Avec le consentement du client (ou de son mandataire spécial), l'équipe travaillera avec la famille, les aidants et les partenaires communautaires pour élaborer un plan de transition/congé qui répond aux besoins individuels du client et favorise son indépendance et son mieux-être au sein de la communauté.

Un soutien est toujours disponible

Le Royal s'engage à établir des partenariats avec la collectivité pour soutenir les personnes ayant besoin de soins de santé mentale. Il existe une grande gamme d'options, y compris des services d'urgence ou de crise, des initiatives de soutien par les pairs, des groupes d'information et de

soutien pour les familles et les aidants, ainsi que des services de counseling et des ressources dans la collectivité. Certaines de ces ressources pourraient avoir des listes d'attente, et d'autres sont des services payants. Toutefois, il existe des options de soutien accessibles pour répondre aux besoins de la plupart des clients.

Planification du congé

Quand vais-je rentrer à la maison?

Pendant la première semaine suivant votre admission, vous parlerez avec votre équipe de soins de la durée estimée de votre séjour au Royal. Ensemble, vous entamerez le processus de planification de la transition des soins.

En planifiant votre congé avec vous, nous devons nous assurer que vous serez en sécurité quel que soit l'endroit où vous allez. Cela veut dire que votre équipe vous demandera des informations sur votre situation dans l'endroit où vous irez quand vous recevrez votre congé, ainsi que sur les soutiens qui seront à votre disposition. Plus vous et vos aidants ou réseau de soutien participez au processus de congé, meilleur sera votre plan de congé. Veuillez informer l'équipe de toute préoccupation ou difficulté que vous pensez avoir en retournant chez vous. Plus vous et, si vous le souhaitez, votre famille participez au processus, plus les transitions de soins seront positives. Veuillez à ce que l'équipe de soins soit informée de toute préoccupation ou difficulté liée à votre retour à la maison.

Gestion des médicaments à domicile

Une ordonnance de transition des soins sera fournie au client ou à sa famille, qui pourra l'envoyer par télécopie à sa pharmacie. Un membre de l'équipe expliquera les consignes à suivre en matière de médicaments.

Les clients ne reçoivent pas de médicaments à emporter chez eux, à moins que cela n'ait été convenu au préalable avec leur médecin traitant. Ils doivent s'adresser à leur équipe de soins s'ils ont des inquiétudes à propos de leurs médicaments.

Un pharmacien du Royal fournira au client une liste de ses médicaments actuels et l'examinera avec lui afin de répondre à toutes ses questions.

Les médicaments apportés à l'admission seront rendus au client ou à la famille si c'est approprié.

Résumé de la transition des soins

Pour assurer la continuité des soins, un résumé du dossier d'admission du client sera préparé et envoyé à son médecin de famille et au médecin qui l'a dirigé vers le Royal. Ce résumé décrira également les progrès réalisés pendant l'hospitalisation et les prochaines étapes du plan de traitement du client. Si le client ou sa famille souhaite que le résumé soit envoyé à d'autres professionnels de la santé, l'équipe de soins pourra s'en charger.

Rendez-vous de suivi

Tous les efforts seront faits pour organiser rapidement un rendez-vous de suivi avec le médecin traitant habituel ou l'infirmière praticienne du client dans la communauté (généralement dans les quelques semaines suivant la sortie de l'hôpital). Si le Royal n'est pas en mesure de prendre ce rendez-vous, le client recevra des consignes pour prendre un rendez-vous après avoir reçu son congé de l'hôpital.

Les clients sont encouragés à discuter avec l'équipe de soins avant de recevoir leur congé de l'hôpital, afin de soulever toute préoccupation concernant le renouvellement des ordonnances ou le soutien provisoire.

Autres options de logement

Il arrive qu'un client ne soit pas en mesure de retourner chez lui en raison de changements dans ses besoins. Dans ce cas, l'équipe de soins discutera d'autres options avec le client et sa famille. L'équipe travaillera avec eux pour prendre une décision appropriée concernant le plan de transition des soins.

Cela peut comprendre les options suivantes :

- Spending time in a convalescent care facility prior to returning home.
- Passer du temps dans un foyer de convalescence avant de rentrer chez vous.
- Un placement dans un foyer de soins (un logement supervisé dans un foyer de groupe, un foyer pour personnes âgées, ou un établissement de soins de longue durée).
- Un placement communautaire dans une maison de chambre ou un autre logement.
- Vivre avec un membre de votre famille, un proche ou un autre aidant..

Que se passera-t-il le jour de mon congé?

Félicitations! Vous êtes prêt à quitter l'hôpital et à passer aux prochaines étapes de votre plan de rétablissement.

La première chose à faire est d'organiser votre retour à la maison ou dans votre prochain lieu de résidence ou de soins. Si vous avez besoin d'aide à cet égard, parlez-en à votre équipe de soins.

Ensuite, veillez à prendre tous vos effets personnels avec vous et n'oubliez pas ceux que nous avons mis en sécurité pour vous – notre personnel vous les rendra.

Si vous nous avez confié de l'argent pour qu'il soit conservé dans notre service de comptabilité, veuillez noter qu'un préavis de 24 heures est nécessaire pour retirer tout montant supérieur à 100 \$. Les montants inférieurs à 100 \$ ainsi que les objets de valeur peuvent être retirés du lundi au vendredi, avant 11h30. Demandez à un membre du personnel de vous accompagner pour les récupérer.

Veuillez noter que nous traitons vos effets personnels avec le plus grand soin, mais que le Royal n'est pas responsable des objets perdus ou endommagés.

Avant de partir, assurez-vous d'avoir en main toutes les informations que l'équipe de soins vous a fournies concernant les prochaines étapes de votre plan de rétablissement (p. ex. : les informations sur vos médicaments, vos rendez-vous de suivi et des soutiens communautaires). Consultez le document Mon plan de congé à la fin de ce guide pour obtenir une liste de contrôle utile des informations importantes relatives à votre congé de l'hôpital.

À quoi puis-je m'attendre quand je serai de retour chez moi?

Environnement très favorable et structuré à un milieu où ils sont responsables de la gestion de leur rétablissement. La meilleure façon de surmonter les échecs et de progresser dans son rétablissement et sa réintégration dans la communauté et de rechercher de l'aide auprès des soutiens disponibles.

Plus les clients s'efforcent d'accéder aux soutiens communautaires dont ils ont discuté avec leur équipe pendant l'hospitalisation, mieux se passera leur rétablissement. Nous encourageons les clients à rencontrer leurs soutiens rapidement après avoir reçu leur congé de l'hôpital. Il peut également être utile d'avoir un plan décrivant un horaire et une routine hebdomadaires. Cela peut aider à maintenir les avantages d'un environnement hospitalier structuré, mais à domicile.

Il est important que les clients connaissent les options qui s'offrent à eux en cas de crise ou s'ils ont besoin de services supplémentaires qui n'existaient pas au moment de la sortie de l'hôpital. Si vous êtes en situation de crise et que votre sécurité ou celle d'une autre personne est en danger, composez le 911.

Si les clients ont besoin d'une réévaluation, ils peuvent demander un rendez-vous urgent avec leur psychiatre ambulatoire. Les clients et les familles peuvent également visiter le site AccèsSMT.ca pour accéder à d'autres services de soutien en matière de santé mentale et de traitement de la toxicomanie. Si des soins urgents sont nécessaires, ils peuvent se rendre à l'un des services d'urgence des hôpitaux locaux.

VEUILLEZ NOTER : Le Royal ne possède pas de service d'urgence.

Informations pour les aidants et les personnes qui vous soutiennent

Il est important de trouver un juste équilibre entre les attentes et les aménagements pour établir une relation de soutien mutuel. Si trop d'attentes sont mises en place trop tôt, cela peut être accablant et avoir un des répercussions négatives sur le rétablissement. En même temps, travailler lentement pour revenir à un niveau raisonnable de fonctionnement est une partie nécessaire et bénéfique du processus de rétablissement. Essayez en tout temps de participer autant que possible au processus de rétablissement.

Expérience vécue d'une cliente du Royal

« À ma sortie du Royal, je me suis sentie très seule, car je n'avais pas de réseau de soutien en dehors des personnes payées pour s'occuper de moi. C'est mon équipe de soins du Royal qui m'a parlé de l'organisme *Psychiatric Survivors of Ottawa*. Ils organisaient toutes sortes d'événements, alors j'ai commencé à y aller le vendredi pour regarder des films récemment sortis, et je participais à des sorties sociales au Lac Philippe, etc. C'était génial, car je n'avais pas de voiture et le transport était assuré pour une somme très modique. Finalement, j'ai suivi une formation gratuite sur le soutien par les pairs et l'animation de groupes. Cela m'a permis de devenir bénévole. De même, à *Mood Disorders Ottawa*, moyennant une petite cotisation annuelle, j'ai participé à des dîners de Noël, à des soirées de conférences, à des groupes de soutien par les pairs et à des ateliers où chacun racontait son histoire, parmi de nombreuses autres activités. Ce qui est fantastique avec ces organisations, c'est que j'ai pu être moi-même et me faire des amis parmi mes pairs. Ces lieux m'ont énormément aidée dans mon rétablissement. Je suis toujours amie avec des personnes que j'ai rencontrées là-bas il y a plus de dix ans. Ne soyez pas timide, allez-y ! Vous serez heureux de l'avoir fait. »

Anita Manley (ancienne cliente du Royal)

Processus de congé

Nous avons ajouté cette feuille de référence optionnelle pour vous aider à assurer le suivi des informations et de vos questions concernant votre congé. Elle comporte aussi une place destinée à un aidant ou une personne de soutien pour que cette personne puisse participer à votre plan de congé. Nous vous encourageons à partager votre plan avec les personnes de votre entourage qui vous soutiennent dans votre rétablissement. Si vous décidez de remplir cette feuille, assurez-vous de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.

Plan de congé	✓
Je sais qui est le travailleur social responsable de mon congé : <ul style="list-style-type: none"> • J'ai parlé au travailleur social responsable de mon congé de ce que je dois faire. • Je sais que je peux signer et donner mon consentement pour que mon aidant parle de mes soins avec mon travailleur social. 	
J'ai fait des plans pour assurer mes soins après mon congé de l'hôpital : <ul style="list-style-type: none"> • J'ai pris des dispositions avec mon employeur, au besoin. • J'ai pris des dispositions pour recevoir des services de suivi, au besoin. • J'ai pris des dispositions pour avoir une assurance-médicaments, au besoin. 	
Renseignements sur la santé	✓
Je suis au courant de mon diagnostic : <ul style="list-style-type: none"> • Je sais à quels symptômes, effets secondaires ou autres problèmes je dois m'attendre. • Je connais mes options de traitement. 	
Je comprends mes médicaments : <ul style="list-style-type: none"> • Je sais quels médicaments je prends. • Je connais mes médicaments et je sais lesquels je dois arrêter de prendre. • Je sais quels effets secondaires surveiller et quoi faire si je présente ces effets secondaires. • Je sais comment obtenir mes médicaments et comment me débarrasser des vieux médicaments que j'ai chez moi. • J'ai posé toutes les questions que j'avais au sujet de mes médicaments. 	
Je suis au courant des soins de suivi que je vais recevoir : <ul style="list-style-type: none"> • Je sais qui est mon psychiatre et comment le contacter. • Je sais quelle(s) autre(s) personne(s) je vais consulter (s'il y a lieu) et comment le(s) contacter. • Je sais quels problèmes nécessitent un suivi et ce que je dois faire pour assurer le suivi. • J'ai de l'information sur les intervenants et ressources communautaires qui sont à ma disposition. 	
Obtenir de l'aide après le congé	✓
Je sais qui je dois appeler si j'ai des questions et comment obtenir un soutien si j'en ai besoin.	
Je connais mes stratégies d'adaptation et je sais comment gérer le stress.	
Je sais que la Ligne des urgences de santé mentale est disponible 24 heures par jour et 7 jours sur 7 : 613.722.6914 / 1.866.996.0991	
Je sais que mon proche pourrait avoir besoin d'une pause et de soutien dans son rôle d'aidant chargé de mes soins.	
Mon congé	✓
J'ai examiné le formulaire de congé avec mon travailleur social et j'en ai reçu une copie.	
J'ai reçu une copie de mon ordonnance (ou elle a été envoyée par télécopieur à ma pharmacie).	
J'ai un rendez-vous de suivi avec mon psychiatre et/ou mon médecin de famille.	
J'ai eu l'occasion de parler de mon plan de congé avec l'équipe clinique.	
Mon aidant ou la personne qui me soutient est au courant de mon plan de congé.	



Mental Health - Care & Research
Santé mentale - Soins et recherche

leroyal.ca