

GUIDE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION SUR LES SOINS

*Transformer les soins de santé mentale
au moyen de partenariats, d'innovation
et de découverte.*

*Chercher à atteindre l'excellence en matière de
soins de santé mentale spécialisés, de défense des
intérêts, de recherche et d'éducation.*

Table des matières

Accueil	3
Déclaration de valeurs pour les clients	5
Soigner les aidants naturels : Charte des droits et responsabilités	6
Informations sur l'admission	6
Pratique professionnelle paramédicale	9
Niveaux d'observation	8
Services aux patients et aux visiteurs	9
Relations avec les clients et les familles	11
Planification du congé	12
Formulaire de rétroaction des clients	19
Sondage sur la satisfaction des familles	21

Imprimé en octobre 2018

Accueil

Le Royal dessert la vaste région de l'est de l'Ontario en offrant un large éventail de programmes pour patients hospitalisés et ambulatoires, ainsi que des programmes communautaires. Comme tous les programmes sont axés sur le traitement en équipe, vous, votre famille, vos amis ainsi que les intervenants et organismes de soutien de la collectivité sont tous d'importants membres de l'équipe de soins. Le point de vue de chacun est valorisé, respecté et encouragé.

Ce guide présente des renseignements destinés aux patients 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 patient, vous pouvez aussi demander à un membre de votre équipe de soins de vous expliquer les programmes et services offerts au Royal.

Votre équipe de soins

Au Royal, nous avons adopté une approche de prestation de soins en équipe. Différents professionnels de la santé mentale dévoués qui ont une expérience et une formation spécialisées participeront à votre évaluation et à votre traitement.

Pour vous joindre au Royal

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

1. Téléphoner au 613.722.6521 (Ottawa), ou au 1.800.987.6424 (numéro sans frais), puis appuyer sur le 0.
2. Demander un transfert d'appel à l'unité de traitement dans laquelle vous avez été admis.

Heures de visite

Comme la contribution des membres de la famille, des conjoints, des amis et des autres proches qui vous soutiennent a une valeur thérapeutique reconnue, les visites sont encouragées pendant que vous suivez un traitement 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.

Avant de se présenter, on recommande aux visiteurs de vérifier l'horaire et les règles de chaque programme. Le nombre de visiteurs permis à la fois est déterminé selon l'état et les besoins de chaque patient. Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés et surveillés par un adulte responsable.

Nourriture

Pour tenir compte des normes concernant la sécurité et la conservation des aliments, il est interdit d'apporter des aliments ou boissons de l'extérieur pour une future consommation. La nourriture et les boissons ne sont pas permises dans les chambres.

Stationnement

- Il y a un stationnement payant à l'entrée principale du bâtiment et un autre le long de la route circulaire entourant le complexe du 1145, avenue Carling.
- Les laissez-passer de stationnement sont disponibles au bureau du caissier, qui est situé à proximité du jardin d'hiver (atrium), au 2^{ème} étage. Vous pouvez acheter des paquets de 5 ou 16 laissez-passer. Le bureau du caissier est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 11h30.

- Pour un stationnement de plus longue durée, veuillez parler avec votre équipe de soins, qui pourra communiquer avec les responsables du stationnement en votre nom.
- Arrivée et départ des patients en gérontopsychiatrie : deux places de stationnement dans l'entrée principale, limite de 15 minutes.
- Arrivée et départ des autres patients : deux places de stationnement dans l'entrée principale, limite de 15 minutes.
- Stationnement accessible : dix places dans l'entrée principale et trois places sur la route circulaire, près de la clinique pour traumatismes de stress opérationnel (places payantes).

Accès par autobus

- Les circuits 85, 101 et 80 d'OC Transpo s'arrêtent sur l'avenue Carling, devant le Royal.

Accès par bicyclette

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

Plans du site

Ottawa : Des plans de l'établissement sont disponibles au comptoir d'information situé dans l'entrée principale. De plus, il y a des panneaux indicateurs clairement visibles dans l'entrée principale, et les visiteurs peuvent demander de l'aide ou des directions au personnel du comptoir d'information ou à tout autre employé.

Déclaration de valeurs pour les clients

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

En tant que chef de file en soins de santé mentale spécialisés, le Royal croit qu'il est important d'inclure la voix des clients dans le processus de prise de décision. Par conséquent, il s'agit de l'un des rares organismes au Canada qui a intégré cette philosophie dans les décisions concernant les soins, les traitements et la recherche depuis 2006. Les patients sont représentés par le Conseil consultatif des clients, qui a pour mandat de soutenir, conseiller et défendre les intérêts de tous les clients auprès de la direction et des cliniciens.

Au Royal, nous croyons qu'un véritable engagement et la consultation avec les clients sont essentiels pour fournir des soins de qualité centrés sur la personne. Le Royal est fier de ses valeurs et s'engage à respecter sa Déclaration de valeurs pour les clients.

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 directeur des services de soins aux patients de votre programme, ou appelez la réception principale du Royal et demandez à parler à la coordinatrice des Relations avec les clients et les familles.

Soigner les aidants naturels : Charte des droits et responsabilités

L'aidant naturel a les droits suivants :

- 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 patients ont également le droit de décider qui peut participer à leurs soins et dans quelle mesure les renseignements sur leurs soins peuvent être partagés.
- Partager des renseignements pertinents et exacts, des idées, des opinions et des observations sur les antécédents, les soins et les progrès de son proche, tout en sachant que ces informations peuvent figurer dans le dossier médical du patient.
- Poser des questions et recevoir des réponses claires, à condition que son proche ait donné son consentement. En l'absence de consentement, tout sera mis en œuvre pour répondre aux questions d'une manière générale, afin de respecter la confidentialité du patient.
- Bénéficier des services d'un interprète.
- Bénéficier des services d'une personne-ressource fiable et compétente pour l'aider à 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.
- Recevoir de l'enseignement et un soutien, y compris le soutien par les pairs, qui pourraient l'aider à faire face

aux problèmes de santé mentale qui le touchent.

- Exprimer ses préoccupations et veiller à ce qu'elles soient prises en compte de manière sûre et équitable, puis être informé des résultats.
- Soumettre une demande pour devenir membre du Conseil consultatif des familles.
- Exprimer ses sentiments, tant positifs que négatifs, d'une manière qui ne nuira pas aux autres, y compris son chagrin.
- Des laissez-passer de stationnement à prix réduit sont disponibles au café des bénévoles situé au 2^{ème} étage du Centre de santé mentale Royal Ottawa.

L'aidant naturel a les responsabilités suivantes :

- Collaborer à l'enquête sur toute plainte qu'il dépose.
- Prendre en considération et respecter les autres.
- Respecter la confidentialité des renseignements – cela signifie que des limites claires sont en place en ce qui concerne la participation des aidants naturels. La communication entre les aidants et l'équipe de soins doit être conforme aux souhaits du patient. Cependant, les aidants peuvent toujours recevoir de l'information sur les services disponibles, leur fonctionnement et la façon d'y accéder, surtout en situation 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.
- Respecter les autres politiques de l'hôpital qui lui ont été communiquées.

Informations 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 toute information pertinente au personnel.
- Vivre de façon autonome et indépendante autant que possible.
- Poser des questions sur vos soins à n'importe lequel de vos fournisseurs de soins.
- Assurer que vos fournisseurs de soins vérifient votre identité avant de vous administrer un médicament.
- Informer l'équipe de soins si vous présentez des étourdissements, une vision trouble, un vertige ou tout autre malaise.
- 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.

Pour des raisons de santé et de sécurité et 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 leurs 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.
- 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.
- 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 se connecter 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 Centre de santé 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 patients. 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 interdits :

- 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.
- Médicaments en vente libre, y compris les médicaments contre la douleur (analgésiques), les produits à base de plantes ou les vitamines. Le personnel infirmier conservera ces médicaments dans un lieu sûr.
- Bougies, encens ou produits d'aromathérapie.
- 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).
- Produits parfumés (p. ex. : eau de Cologne, savons, déodorants, etc.), car le Royal offre un environnement sans odeur.

Les règles sont différentes au Programme de psychiatrie légale intégrée. Par exemple, les clients de l'unité d'évaluation du Programme de psychiatrie légale intégrée n'ont pas le droit de recevoir des articles de toilette de la part des visiteurs.

Politique concernant l'usage du tabac

Il est important pour tous d'avoir un mode de vie sain. Il est donc interdit de fumer à l'intérieur et sur les terrains de tous les établissements du Centre de santé mentale Royal Ottawa. Parlez avec votre équipe de soins pour obtenir de l'aide afin de réduire votre consommation de tabac ou cesser de fumer.

Drogues illicites

Comme le Royal s'est engagé à offrir un milieu sécuritaire et thérapeutique à tous ses patients, membres du personnel et visiteurs, les politiques suivantes ont été adoptées en ce qui concerne les articles interdits dans l'établissement. Vous pouvez prendre connaissance des politiques ci-dessous en vous informant auprès de votre équipe de soins :

- Fouille des patients hospitalisés, des visiteurs et/ou de leurs effets personnels
- Gestion de la consommation, de la possession et du trafic de drogues illicites, y compris le stockage et l'élimination des drogues illicites et des substances non identifiées

Tous les patients et visiteurs sont informés des règlements au moyen d'affiches indiquant les produits qui sont interdits dans l'établissement. Des fouilles peuvent donc être effectuées pour assurer la sécurité de tous; et les répercussions cliniques de la consommation de drogues et d'alcool leur seront expliquées.

Planification de congé

Le Royal est un centre de santé mentale destiné aux hospitalisations de courte durée et axé sur le traitement et le rétablissement. La planification de votre congé débute donc dès votre admission. Il s'agit d'une démarche effectuée en collaboration avec vous, votre famille, les intervenants ou organismes de soutien communautaires et les membres de votre équipe de soins.

Pratique professionnelle paramédicale

Vous connaissez probablement le rôle de votre médecin et de votre infirmière, mais quels services vous offrent les autres professionnels?

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 réglementés, bien que de nombreux membres de l'équipe du Royal soient des psychothérapeutes autorisés. Les conseillers en toxicomanie sont éduqués et informés sur la consommation d'alcool et d'autres drogues et ses répercussions sur la santé physique et mentale. Ils jouent un rôle de soutien en tant que membres de l'équipe interdisciplinaire et aident à mettre les clients en contact avec des services de soutien communautaires après leur congé.

Les thérapeutes du comportement utilisent les principes de l'analyse comportementale appliquée, qui est fondée sur des données probantes, afin d'évaluer, de modifier et de surveiller les comportements de leurs clients. Ils doivent rendre compte au *Behavior Analyst Certification Board (BACB)*, qui fournit des lignes directrices en matière d'éthique et des normes de pratique pour les professionnels qui utilisent l'analyse comportementale appliquée ou les techniques de modification du comportement. Pour remplacer les comportements inadaptés, nos thérapeutes offrent des comportements alternatifs socialement acceptables selon le niveau de fonctionnement du client, tout en respectant ses besoins et ses désirs. Pour recevoir les services d'un thérapeute du comportement, veuillez demander une consultation auprès de votre médecin.

Les conseillers auprès des enfants et des adolescents font partie des équipes interdisciplinaires du Programme de psychiatrie pour les jeunes. Ils mettent en place et maintiennent un milieu sûr et thérapeutique et sont spécialisés dans

l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à répondre aux besoins uniques de ce groupe d'âge. Leur rôle comprend le counseling individuel, le travail de groupe pour acquérir des compétences sociales et des aptitudes à la vie quotidienne, la résolution de problèmes et la gestion de crise, 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*.

Les ergothérapeutes travaillent avec les clients pour les aider à retrouver ou maintenir leur capacité d'accomplir les activités de la vie quotidienne. Ces activités varient selon les besoins et les objectifs des clients, et comprennent diverses tâches comme la préparation des repas, l'établissement d'un budget, le bénévolat, le travail, prendre soin de soi et de sa maison, se déplacer ou toute autre activité significative pour la personne. Les ergothérapeutes examinent les domaines qui touchent la personne, son environnement et sa profession, afin de l'aider à accomplir le plus possible, de façon sécuritaire et efficace.

Les membres de l'équipe de pharmacie sont des spécialistes des médicaments qui évaluent les médicaments afin de s'assurer qu'ils sont nécessaires, efficaces, sécuritaires, et que les posologies sont exactes. Les évaluations de médicaments sont fondées sur des renseignements individualisés et sur les données probantes les plus récentes. Les pharmaciens et les techniciens en pharmacie autorisés sont réglementés par l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario. Les patients hospitalisés au Centre de santé mentale Royal Ottawa rencontrent un membre de l'équipe de pharmacie au moment de leur admission et de leur congé. Pour consulter un pharmacien, veuillez en parler à un médecin, une infirmière, ou un autre fournisseur de soins.

Les psychologues et associés en psychologie ont reçu une formation soutenue afin de comprendre les pensées, émotions et comportements des gens, et ils appliquent ces connaissances pour les aider à comprendre, expliquer et modifier leur comportement. Ce sont des professionnels de la santé réglementés, régis par l'Ordre des psychologues de l'Ontario. Les psychologues et les associés en psychologie utilisent des techniques d'entrevue clinique, l'observation du comportement et des tests psychométriques pour aider les patients à cerner leurs problèmes et trouver des solutions au moyen de divers traitements ou psychothérapies. Ils sont spécialement qualifiés pour administrer certains types de tests afin d'évaluer l'intelligence, les problèmes émotionnels, de personnalité et de comportement, ainsi que les déficiences neuropsychologiques.

Les récréologues travaillent avec les personnes atteintes d'un handicap, d'une maladie ou d'autres limitations et leur enseignent les habiletés, les connaissances et les comportements nécessaires pour mener la meilleure vie possible. Les activités récréatives thérapeutiques sont des interventions qui consistent en des traitements, de l'enseignement et la participation à des loisirs pour permettre aux personnes ayant des limitations physiques, cognitives, émotionnelles ou sociales d'acquérir ou de maintenir des habiletés, connaissances et comportements qui leur permettront de profiter de leur temps libre de façon optimale, de fonctionner de manière autonome avec le moins d'aide possible et de participer aussi pleinement que possible à la société.

Les diététistes sont des experts de l'alimentation et de la nutrition. Les diététistes professionnels sont régis par la Loi sur les professions de la santé réglementées et l'Ordre des diététistes de l'Ontario. Ce sont des

spécialistes qui se servent de connaissance médicales et nutritionnelles pour établir des plans de repas sains et pratiques, afin d'aider les patients à mieux s'alimenter et ainsi leur assurer une meilleure santé. Pour recevoir les services d'un diététiste, veuillez demander une consultation auprès de votre médecin.

Les travailleurs sociaux aident les individus, les familles, les groupes et les collectivités à améliorer leur bien-être individuel et collectif. Ils aident les gens à développer leurs compétences et leur capacité d'utiliser leurs propres ressources et celles de leur communauté pour résoudre des problèmes. Le travail social traite des problèmes individuels et personnels, mais aussi de plus vastes questions sociales comme la pauvreté, le chômage, l'itinérance et la violence familiale. Les travailleurs sociaux sont régis par l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

Les conseillers en soins spirituels sont titulaires d'une maîtrise orientée sur le counseling (p. ex. : maîtrise en théologie, maîtrise des arts en counseling et spiritualité, maîtrise en éducation), et sont souvent affiliés à un groupe confessionnel. Ils établissent des partenariats avec des groupes confessionnels communautaires, accomplissent des rituels, font la promotion de la sensibilisation à la culture, aux croyances et aux pratiques religieuses et offrent des services de counseling qui intègrent la dimension spirituelle. De plus, ils offrent des services d'intervention en cas d'urgence et un soutien au deuil, et ils mènent également des recherches. De nombreux conseillers 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.

Niveaux d'observation

Lorsque vous êtes admis dans une unité pour patients hospitalisés, vous êtes sous observation pour déceler des changements dans votre présentation clinique lors de vos soins au Royal.

Le but de l'observation est de :

- réduire le risque pour les patients, le personnel et les visiteurs;
- surveiller les changements dans l'état du patient et donner des suggestions sur les interventions thérapeutiques appropriées; et
- savoir où se trouve le patient pour assurer la continuité de ses soins.

Observation de routine

Tous les patients hospitalisés sont sous observation de routine de niveau minimal. Cela signifie que la surveillance se fait à chaque heure par un membre assigné de l'équipe de soins.

Certains patients pourraient parfois avoir besoin d'une observation plus fréquente et plus intensive. Selon leur présentation clinique, on peut débiter l'observation intermittente ou constante. Ce niveau d'observation sera révisé chaque jour par les membres de l'équipe afin de s'assurer de répondre aux besoins cliniques du patient.

Permissions de sortie

Les permissions de sortie sont accordées par le médecin en fonction de l'évaluation clinique individuelle de chaque patient.

Pourquoi certains étages sont-ils toujours ou parfois verrouillés?

Toutes les unités sont dotées de portes verrouillables. Les portes peuvent être verrouillées pendant le déroulement des programmes ou selon les besoins pour prodiguer des soins cliniques. L'unité de psychiatrie légale est verrouillée en tout temps.

Y a-t-il des heures de rentrée le soir pour les patients, et pourquoi?

Le Royal s'est engagé à fournir un milieu sécuritaire à tous ses patients, membres du personnel et visiteurs. À moins d'avoir obtenu l'autorisation d'une absence prolongée, tous les patients doivent être présents dans leur unité respective entre 21h et 7h30.

Codes d'urgence

De temps à autre, vous entendrez peut-être des annonces de « code » diffusées par haut-parleur. Si le personnel a besoin d'aide supplémentaire dans une zone de l'établissement, il peut convoquer d'autres membres du personnel pour obtenir leur soutien. Les différents codes permettent d'identifier les 11 types d'aide. Par exemple, un « code bleu » est une urgence médicale signifiant que quelqu'un a besoin de soins médicaux. Un « code blanc » est une urgence comportementale. Si des mesures doivent être prises de votre part, vos fournisseurs de soins vous aideront.

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.

Lundi au vendredi, 7h à 14h

Café du jardin d'hiver

Le café se trouve au 2^{ème} étage, dans l'atrium du jardin d'hiver.

Lundi au vendredi, 7h à 16h

Casse-croûte

Le casse-croûte est situé dans l'entrée principale.

Lundi au vendredi, 16h à 20h
Samedi et dimanche, 9h à 13h

Téléphone

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

Boutique *Juste pour moi*

Le programme *Juste pour moi* aide les femmes qui entrent ou retournent sur le marché du travail en leur fournissant des vêtements professionnels.

La boutique est ouverte de 11h30 à 13h30, ou selon l'horaire affiché à la salle 3375.

Boutique du jardin d'hiver

La boutique est située au 2^{ème} étage, dans le jardin d'hiver. Vêtements usagés, vêtements professionnels fournis par la boutique *Juste pour moi*, papeterie et articles de toilette.

Lundi au vendredi, 9h à 15h

Salon de beauté unisexe du jardin d'hiver

Services de coupe de cheveux, coloration, mèches, permanente et épilation à la cire.

Lundi au vendredi, 9h30 à 15h

Rendez-vous après 15h sur demande

613.722.6521, poste 6722

Bibliothèque communautaire de la santé mentale

La Bibliothèque offre de l'information sur :

- la maladie mentale, y compris les options de traitement et de gestion;
- les lois et les politiques sur la santé mentale;
- les ressources communautaires et de soutien familial;
- les ateliers et rencontres à venir.

Les renseignements sont disponibles sous différents formats, y compris des livres, des vidéocassettes, des DVD, des brochures, des dépliants, un bulletin de nouvelles, des magazines et des revues. Les visiteurs ont également accès à Internet pour faire des recherches complémentaires en ligne. Le personnel de la Bibliothèque communautaire est composé de bénévoles qui ont suivi une formation pour se familiariser avec les ressources de documentation afin de vous aider à trouver les renseignements dont vous avez besoin.

Heures d'ouverture : Lundi au vendredi, de 9h30 à 16h30 et de 18h à 21h. La Bibliothèque est située en face de la réception, dans l'entrée principale.

Centre de ressources pour les femmes

Le Centre de ressources pour les femmes Shirley E. Greenberg a été conçu pour offrir un endroit sûr et confortable aux femmes et à leurs enfants. Le Centre prête des livres sur des sujets liés à la santé mentale en général, à la santé mentale des femmes, ainsi que des magazines et des livres pour enfants. Le Centre dispose de deux ordinateurs avec un accès à Internet, et il y a aussi une aire de jeux pour les enfants avec des jouets, des crayons et des livres à colorier, ainsi qu'une table à langer. Le personnel du Centre de ressources pour les femmes est composé de bénévoles et étudiants qui sont là pour vous aider à trouver les renseignements dont vous avez besoin. Cet espace est également à la disposition des patients hospitalisés, qui peuvent y passer du temps avec leurs enfants. Pour utiliser le Centre pendant des visites supervisées, communiquez avec Ann-Marie O'Brien au poste 6879 pour prendre des dispositions.

Heures d'ouverture :
Lundi au vendredi, 9h à 17h

Le Centre est parfois fermé pour accueillir des groupes de soutien. Veuillez consulter l'horaire affiché sur la porte.

Le Centre est situé au 2^{ème} étage, en face du jardin d'hiver.

Services spirituels et culturels

Le Centre de spiritualité est situé au 2^{ème} 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 du Royal sont à la disposition des patients, de leur famille et du personnel. Pour communiquer avec un aumônier, veuillez parler avec un membre de votre équipe de

soins ou appeler au numéro principal du Centre de santé mentale (613.722.6521) et demander les services spirituels et culturels.

Soutien des familles et proches des clients

Le Centre de santé mentale Royal Ottawa offre divers groupes d'information et de soutien pour les familles et proches des personnes atteintes de maladie mentale. Ces séances sont offertes gratuitement. Renseignez-vous sur nos groupes d'éducation et de soutien en parlant avec le personnel de votre programme ou en consultant notre site Web : leroyal.ca.

Conseil consultatif des clients

Le rôle du Conseil consultatif des clients du Royal est d'offrir des suggestions depuis la perspective de l'expérience vécue de ses membres dans le but d'améliorer les soins et l'expérience générale des patients au Royal.

Le Conseil propose des façons d'améliorer l'expérience de soins des patients en s'alignant avec le plan stratégique du Royal.

Si vous souhaitez devenir membre du Conseil consultatif des clients, veuillez envoyer une lettre de motivation à : cac@leroyal.ca.
Pour communiquer avec le Conseil :

- Visitez le 1145 avenue Carling, Ottawa, salle 1349, ou appelez au 613.722.6521, poste 6767.

Relations avec les clients et les familles

Les Relations avec les clients et les familles sont un service destiné aux clients et familles qui reçoivent des soins au Royal. La coordinatrice des Relations avec les clients et les familles sert de liaison entre les clients/familles et le Royal.

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

- Parler avec votre équipe de soins.
- Remplir le sondage de l'Outil de perception des soins en Ontario sur l'expérience des patients (mai ou novembre).
- Remplir le sondage annuel sur la satisfaction des familles, qui se trouve dans toutes les salles d'attente et les unités d'hospitalisation, ou sur notre site Web.
- Remplir un formulaire de Suggestion, compliment ou plainte et le déposer dans l'une des boîtes de suggestions de n'importe quel établissement du Royal.
- Appeler la réception (composer le 0 sur n'importe quel téléphone interne du Royal) et demander de parler à la coordinatrice des Relations avec les clients et les familles.

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

Conseil consultatif des familles

Le Conseil consultatif des familles représente les proches et familles des clients du Royal. Son rôle est de défendre des politiques et des pratiques qui sont favorables aux clients et familles, tant dans le Centre de santé mentale que dans la collectivité. Le Conseil agit également en tant que conseiller auprès de la direction du Royal ainsi que du conseil d'administration.

Pour communiquer avec le Conseil consultatif des familles, ou pour en devenir membre, appelez au 613.722.6521, poste 6919, ou envoyez un courriel à : family.council@leroyal.ca.

Confidentialité et protection des renseignements personnels

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 de nos propres politiques ayant trait à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements vous concernant.

Communiquez avec l'agent de protection des renseignements personnels du Royal au 613.722.6521, poste 6328, 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.

Recherche

Les cliniciens du Royal effectuent parfois des projets de recherche et invitent les clients à participer à ces projets. Vous pouvez toutefois refuser de prendre part à ces activités, et cela n'aura aucune incidence sur les soins que vous recevez. Si vous consentez à participer, le personnel de l'équipe de recherche vous fournira des renseignements sur le projet de recherche ainsi qu'un soutien tout au long de votre participation.

Planification du congé

Ces renseignements visent à nous aider à planifier ensemble votre congé de l'hôpital. Cette section explique ce que vous pouvez prévoir, les différents services dont vous pourriez avoir besoin, ainsi que les ressources disponibles pour vous aider, maintenant et quand vous serez de retour chez vous.

Veuillez noter que les pratiques peuvent varier légèrement dans chaque unité (surtout dans le Programme de psychiatrie légale intégrée). Veuillez parler avec votre équipe de soins pour obtenir plus de détails.

Si vous avez besoin d'aide pour vous rappeler tout ce dont vous voulez parler avec l'équipe, si vous voulez en savoir plus sur les services prévus pour vous ou si vous avez toute autre question au sujet du congé, n'hésitez pas à parler à un membre de votre équipe de soins pour obtenir de l'aide. Un formulaire de congé/transition sera rempli et examiné avec vous le jour de votre congé. Vous en recevrez une copie et, avec votre permission ou celle de votre mandataire spécial, une autre copie sera envoyée à vos soignants, aidants et intervenants ou organismes communautaires.

Notre objectif est de vous renseigner et de vous faire participer à la planification de votre congé. Au Royal, plusieurs principes guident la planification du congé :

Une philosophie de soins à domicile

Le Royal a adopté une approche fondée sur des données probantes et centrée sur les clients et les familles qui a pour objectif de s'assurer que les clients restent à domicile aussi longtemps que possible avec l'aide de soutiens communautaires. Cela signifie que lorsque vous quittez votre « maison » pour être admis à l'hôpital (quel que soit le milieu dans lequel vous viviez avant votre admission), nous faisons tous les efforts possibles pour que vous puissiez retourner en toute sécurité dans cette « maison ».

Le rétablissement se poursuit à la maison

Votre rétablissement se poursuit lorsque vous quittez le Royal. C'est un cheminement continu qui vous permet de participer de façon significative à la collectivité, malgré les défis imposés par votre état de santé mentale.

Le Royal estime que la collectivité est le meilleur environnement pour votre rétablissement. Avec votre consentement ou celui de votre mandataire spécial, l'équipe collabore avec vos proches, soignants, aidants et les partenaires communautaires afin d'établir un plan de congé qui répond à vos besoins particuliers et favorise votre autonomie ainsi que votre mieux-être au sein de la collectivité.

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, de l'information et un soutien pour les familles et aidants, ainsi que des services de counseling et des ressources communautaires. Certaines de ces ressources pourraient avoir des listes d'attente, et d'autres sont des services payants. Il existe toutefois des options de soutien accessibles pour répondre aux besoins de la plupart des clients. Vous trouverez les coordonnées de certaines de ces ressources dans ce guide; n'hésitez pas à en discuter avec n'importe quel membre de votre équipe de soins.

Procédure de 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. Ce plan pourrait changer, mais il est important d'avoir une idée de la durée de votre hospitalisation pour que vous puissiez commencer le processus de planification de votre congé.

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 sont 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 de toute difficulté que vous pensez avoir en retournant chez vous.

Ce que vous apporterez à la maison

Médicaments

- Si vous avez apporté des médicaments avec vous, on vous les rendra si c'est approprié.
- Vous recevrez une ordonnance de congé, qui peut-être envoyée par télécopieur à votre pharmacie si vous le désirez. Un membre de l'équipe expliquera les directives que vous devez suivre concernant la prise de vos médicaments.
- Vous ne recevrez PAS de provision de médicaments à emporter avec vous à votre congé, sauf si des dispositions préalables ont été prises avec votre médecin traitant. Veuillez parler avec votre équipe de soins si vous avez des préoccupations à ce sujet.

Sommaire de congé

- Un formulaire de congé/transition sera rempli et examiné avec vous le jour de votre congé. Vous en recevrez une copie et, avec votre permission ou celle de votre mandataire spécial, une copie sera envoyée à vos soignants, aidants et intervenants ou organismes communautaires.
- Pour assurer la continuité de vos soins, un sommaire de votre hospitalisation sera aussi préparé et envoyé à votre médecin de famille et au médecin qui vous a aiguillé vers le Royal. Ce sommaire décrit vos progrès lors de votre hospitalisation, ainsi que les prochaines étapes de votre traitement. Si vous voulez que ce sommaire soit envoyé à d'autres professionnels de la santé, veuillez en informer votre équipe de soins.

Rendez-vous de suivi

- Nous ferons tous les efforts possibles pour organiser rapidement un rendez-vous de suivi avec votre médecin traitant habituel (d'habitude, quelques semaines après votre congé). Si nous ne pouvons pas organiser ce rendez-vous, on vous demandera de l'organiser vous-même dès votre retour chez vous. Veuillez parler avec votre équipe de soins de toute préoccupation concernant le renouvellement de votre ordonnance ou votre soutien provisoire en attendant le rendez-vous de suivi.

Liste des médicaments actuels

- Le pharmacien du Royal vous fournira une liste de vos médicaments actuels et vous pourrez lui parler de toute préoccupation que vous avez au sujet de ces médicaments.

Et si je ne peux pas rentrer chez moi?

En gardant à l'esprit notre philosophie de soins à domicile, nous ferons tous les efforts possibles pour que vous puissiez rentrer à la maison (l'endroit où vous viviez avant votre admission) après votre congé, en mettant en place des soutiens supplémentaires selon vos besoins.

Si vous ne pouvez pas rentrer chez vous pour quelque raison que ce soit, les membres de votre équipe de soins parleront de vos exigences de soins avec vous et vos aidants ou vos proches. Nous examinerons les options disponibles et nous prendrons une décision appropriée au sujet du plan de congé.

Voici quelques-unes de ces options :

- 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 chambres ou un autre logement.
- Vivre avec un membre de votre famille, un proche ou un autre aidant.

Veillez noter que nous examinerons chaque option de congé raisonnable, mais qu'il ne sera peut-être pas possible pour vous de rester à l'hôpital en attendant le placement le plus idéal. Dans ce cas, nous trouverons une option provisoire et nous procéderons à votre congé de façon rapide et sécuritaire.

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

Vous devez organiser vous-même votre transport le jour de votre congé. Assurez-vous qu'un ami ou un proche peut venir vous chercher au moment approprié, sauf si vous

pensez que vous pouvez rentrer chez vous seul. Nous ne vous fournissons PAS de billet d'autobus ou d'argent pour prendre un taxi. Si vous avez besoin d'aide, veuillez en parler avec votre équipe de soins.

Si vous ne pouvez pas organiser un transport avant la fin de la journée, le personnel pourrait vous demander de quitter la chambre. Vos effets personnels seront entreposés dans l'unité en lieu sûr. Vous pourriez attendre votre transport dans les aires communes de l'unité ou de l'hôpital.

Tous les effets personnels qui ont été conservés en lieu sûr par le personnel vous seront rendus. Si des articles de valeur ont été envoyés au service de comptabilité, veuillez noter qu'il nous faut 24 heures d'avis pour retirer tout montant supérieur à 100 \$. Tout montant d'argent inférieur à 100 \$ ainsi que tout article de valeur peut être retiré du lundi au vendredi, avant 11h30. Vous devez être accompagné d'un membre du personnel de l'unité pour effectuer ce retrait. Si certains de vos effets (objets tranchants, etc.) ont été conservés par le personnel de sécurité, un employé de l'unité communiquera avec la personne appropriée pour que vous puissiez les récupérer le jour de votre congé.

Veillez 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.

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

Il est important de comprendre que le rétablissement à la suite de problèmes de santé mentale est un processus continu. Il est courant de vivre des hauts et des bas pendant ce processus. Beaucoup de personnes éprouvent des difficultés immédiatement après leur congé : vous allez passer d'un milieu de soutien très structuré à un milieu où vous êtes la seule personne responsable de la gestion de votre rétablissement.

Vous pourriez vous sentir dépassé et même interpréter ce sentiment comme un signe que vous n'étiez pas prêt à recevoir votre congé. Mais si vous connaissez bien votre plan de congé et de rétablissement et que vous cherchez à obtenir de l'aide auprès de votre entourage, vous réussirez à surmonter les difficultés et à progresser dans votre rétablissement.

Plus vous accédez aux intervenants et organismes communautaires dont nous avons parlé avec vous pendant votre séjour à l'hôpital, le mieux ce sera pour vous (voir la liste de ressources pour obtenir plus d'informations). Nous vous encourageons à rencontrer vos ressources de soutien rapidement après votre congé. Les rendez-vous de suivi peuvent être pris de façon indépendante ou avec l'aide de l'équipe de soins. Il est aussi utile de planifier l'horaire et la routine de chaque semaine, pour continuer à bénéficier de la structure du milieu hospitalier une fois de retour à la maison.

Est-ce que je vais aller mieux?

Les données probantes indiquent que les personnes ayant reçu un diagnostic de maladie mentale peuvent mener une vie bien remplie et significative. Lorsque vous avez un plan de rétablissement réaliste, vous pouvez réussir à gérer votre maladie tout en vivant dans la collectivité. Les composantes importantes du rétablissement sont :

- Vous renseigner sur votre maladie et vos options de traitement.
- Vous engager dans le processus de traitement et de rétablissement, y compris en prenant vos médicaments selon l'ordonnance.
- Accéder aux ressources de soutien qui sont à votre disposition.
- Être responsable de votre propre santé et mieux-être, tant sur le plan mental que physique.
- Rétablir vos rôles significatifs (parent, conjoint, bénévole, employé, etc.).

- Faire participer votre réseau de soutien informel (amis, proches, aidants) à votre processus de rétablissement.
- Identifier et travailler en vue d'atteindre vos propres objectifs personnels.

Une fois de retour chez moi, que dois-je faire si...?

J'ai besoin d'un rendez-vous de suivi plus tôt?

Si vous pensez avoir besoin d'un rendez-vous de suivi plus tôt que celui qu'on vous a fixé au moment de votre congé, vous devrez communiquer avec votre psychiatre traitant pour l'organiser.

Il ne me reste presque plus de médicaments?

Nous ferons tout notre possible pour assurer que votre ordonnance de congé durera jusqu'à votre rendez-vous de suivi prévu. Mais si vous manquez de médicaments et que vous n'avez pas encore consulté votre psychiatre traitant, vous pouvez demander à votre pharmacien d'appeler pour renouveler l'ordonnance. Vous pouvez aussi essayer de voir votre psychiatre traitant plus tôt pour qu'il renouvelle votre ordonnance.

Mon rétablissement ne se passe pas comme prévu?

Il est important d'être au courant de vos options si vous vivez une situation de crise ou si vous avez besoin de services supplémentaires qui n'ont pas été mis en place à votre congé.

- Il existe plusieurs lignes de crise bilingues, disponibles 24 heures sur 24, dans la région de l'est de l'Ontario.
Ligne de crise en santé mentale : 613.722.6914 ou 1.866.996.0991
Ligne d'urgence du Centre d'aide aux victimes de viol : 613.562.2333
- Si vous sentez que vous avez besoin d'être réévalué, vous devez demander un rendez-vous urgent avec votre psychiatre traitant. Vous pouvez aussi vous rendre à la salle d'urgence d'un hôpital local.

Si vous vivez une situation de crise et que votre vie ou celle d'une autre personne est en danger, appelez le 911.

- Si vous avez besoin d'un soutien supplémentaire moins urgent, il existe plusieurs options de ressources communautaires qui ne nécessitent pas l'aiguillage d'un médecin (voir la liste des ressources).

Dans tous les cas, si vous avez besoin d'orientation, vous pouvez communiquer avec le travailleur social responsable de votre congé. Veuillez noter que le travailleur social ne pourra pas nécessairement vous rencontrer après votre congé, mais il vous parlera au téléphone et vous dirigera vers la ressource appropriée.

Informations pour les aidants et les personnes qui vous soutiennent

Il est important de comprendre que le rétablissement peut être un processus lent et que c'est un cheminement unique pour chaque personne. Il est essentiel de trouver le juste équilibre entre les attentes et les accommodements pour qu'il y ait une relation de soutien mutuel. S'il y a trop d'attentes trop tôt, la personne peut se sentir dépassée et cela pourrait avoir une incidence négative sur son rétablissement. Il faut travailler lentement pour revenir dans la mesure du possible à un niveau raisonnable de fonctionnement autonome; c'est une partie nécessaire et bénéfique du processus de rétablissement.

La routine peut être utile au rétablissement, surtout immédiatement après le congé. À l'hôpital, les journées sont structurées par un horaire régulier de repas et de sommeil. Transposer cette structure à la maison, après le congé, peut aider à minimiser les effets de la transition et à maintenir un état stable.

Dans la mesure du possible, il faut toujours essayer d'établir un partenariat de collaboration pendant le rétablissement. Tout soutien que vous pouvez offrir (pratique, émotionnel, défense des intérêts) sera utile tant qu'il est offert en partenariat et avec l'accord de la personne qui se rétablit.

Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations ou un soutien pour vous-même, le Royal offre différents groupes d'éducation et de soutien pour les familles. Veuillez communiquer avec la réception au 613.722.6521, ou consultez notre site Web (leroyal.ca) pour obtenir plus d'informations.

Mon plan 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. 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.	

Ressources et numéros utiles

Association canadienne pour la santé mentale	613.737.7791	ottawa.cmha.ca/fr/
Service familial catholique d'Ottawa	613.233.8487	cfsottawa.ca/fr/
Centre de counseling et de psychothérapie (Université Saint-Paul)	613.782.3022 1.800.637.6859	ustpaul.ca
Centre de recherche et des services psychologiques (Université d'Ottawa)	613.562.5289	http://sciencessociales.uottawa.ca/psy/crsp
Centre Psychosocial (francophone)	613.789.2240	centropsychosocial.ca/
Ville d'Ottawa <ul style="list-style-type: none"> • Centre d'information communautaire d'Ottawa • Services de la Ville d'Ottawa 	2-1-1 3-1-1	ottawa.ca ottawa.ca
Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa	N/D	http://coalitionottawa.ca/fr/accueil.aspx
Centre d'accès aux soins communautaires	613.310.2222 1.800.538.0520	healthcareathome.ca/champlain/
Régime de pensions du Canada – Prestations d'invalidité	1.800.277.9914	servicecanada.gc.ca
Distress Centre Crisis Line (24/7, en anglais seulement)	613.238.3311	dcottawa.on.ca
Salles d'urgence <ul style="list-style-type: none"> • Hôpital d'Ottawa • Hôpital Queensway Carleton • Hôpital Montfort 	613.722.7000 613.721.2000 613.746.4621	ottawahospital.on.ca qch.on.ca hopitalmontfort.com
Services à la famille Ottawa	613.725.3601	familyservicesottawa.org
Jewish Family Services	613.722.2225	jfsottawa.com
La Popote roulante	613.233.2424	mealsonwheels-ottawa.org
Ligne de crise en santé mentale (24/7)	613.722-6914 1.866.996.0991	http://crisisline.ca/francais/
Montfort Renaissance (francophone)	613.742.0988	montfortrenaissance.ca
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	613.234.1188 1.800.267.5111	mcass.gov.on.ca
Ontario au travail ou 3-1-1	613.580.2400	http://ottawa.ca/fr/residents/services-sociaux
Organisme Communautaire des Services aux Immigrants d'Ottawa	613.725.0202	ociso.org
Psychiatric Survivors of Ottawa	613.567.4379 1.877.550.4379	pso-ottawa.ca
Le Royal	613.722.6521	leroyal.ca
Rideauwood Addiction and Family Services	613.724.4881	rideauwood.org
Ligne d'urgence du Centre d'aide aux victimes de viol d'Ottawa (24/7)	613.562.2333	orcc.net

*Tous les services sont bilingues, sauf indication du contraire.

Sondage sur la satisfaction des familles

Pour les services reçus au cours la dernière année

Le Royal vise à offrir les meilleurs soins de santé mentale centrés sur les patients. Nous comprenons que les familles et les aidants sont des facteurs clés dans le rétablissement des patients.

Nous apprécions vos opinions qui nous aideront à améliorer les soins que nous dispensons. Par conséquent, nous vous demandons de prendre quelques minutes pour remplir le bref sondage que voici. Les questions de ce sondage reflètent les éléments en santé mentale qualifiés d'importants par les familles et ont été élaborées en collaboration avec les membres du conseil de la famille.

Votre participation à ce sondage est volontaire et toutes les réponses resteront confidentielles. Votre participation au sondage n'affectera aucunement vos soins/services de façon négative.

Si vous avez des questions au sujet de ce sondage, veuillez communiquer avec Jackie Desrochers, coordonnatrice des relations avec les clients et les familles au 613.722.6521, poste 6710.

1. Dans quel programme votre membre de la famille ou votre ami participe-t-il au Royal? Veuillez cocher :			
	Patient hospitalisé	Patient externe	
Psychiatrie légale - Ottawa			
Gériatrie			
Troubles anxieux et de l'humeur			
Traumatisme de stress opérationnel (TSO)			
Rétablissement			
Schizophrénie			
Traitement de la toxicomanie et des troubles concomitants			
Jeunesse			
2. On m'a remis un dépliant sur l'hospitalisation.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> s/o
3. On m'a renseigné à propos du Conseil des familles	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> s/o
4. Mon membre de la famille ou mon ami a donné son consentement à ce que je participe à son plan de soins.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> s/o

Veuillez encercler tous les éléments qui s'appliquent pour chacune des questions :

	Fortement en désaccord	En désaccord	Indécis	En accord	Fortement en accord	s/o
5. Les membres du personnel se sont présentés et ont expliqué leurs rôles						
• Médecin	1	2	3	4	5	6
• Infirmière	1	2	3	4	5	6
• Travailleur social	1	2	3	4	5	6
• Autres (ergothérapeute, psychologue, etc.) Préciser :	1	2	3	4	5	6
6. De l'information utile concernant les médicaments a été fournie.	1	2	3	4	5	6
7. J'ai pu communiquer avec le personnel quand j'en ai eu besoin :						
• Médecin	1	2	3	4	5	6
• Infirmière	1	2	3	4	5	6
• Travailleur social	1	2	3	4	5	6
• Autres (ergothérapeute, psychologue, etc.) Préciser :	1	2	3	4	5	6

Sondage sur la satisfaction des familles

Pour les services reçus au cours la dernière année

Veillez encercler tous les éléments qui s'appliquent pour chacune des questions :

	Fortement en désaccord	En désaccord	Indécis	En accord	Fortement en accord	s/o
8. J'ai été satisfait de l'information reçue du médecin.	1	2	3	4	5	6
9. Je me suis senti inclus dans le traitement / les soins de ma famille.	1	2	3	4	5	6
10. Je me suis senti inclus dans le plan de soins de congé du membre de ma famille.	1	2	3	4	5	6
11. J'ai reçu de l'information concernant les ressources communautaires / groupes de soutien et les soins de suivi.	1	2	3	4	5	6
12. On m'a dit quoi faire et qui appeler en cas de crise.	1	2	3	4	5	6
13. Je recommanderais ce centre de santé mentale à d'autres qui ont besoin d'aide.	1	2	3	4	5	6

Commentaires

14. Qu'est-ce qui a été le plus utile dans les services reçus?

15. Selon vous, quelles seraient les possibilités d'amélioration au Royal?

16. Veuillez nous faire part de tout autre idée ou commentaire concernant votre expérience avec le Royal :

Veillez retourner à :

Jackie Desrochers, MSW

The Royal, 1145, avenue Carling, Ottawa, (Ont) K1Z 7K4



Merci d'avoir pris le temps de remplir le sondage!