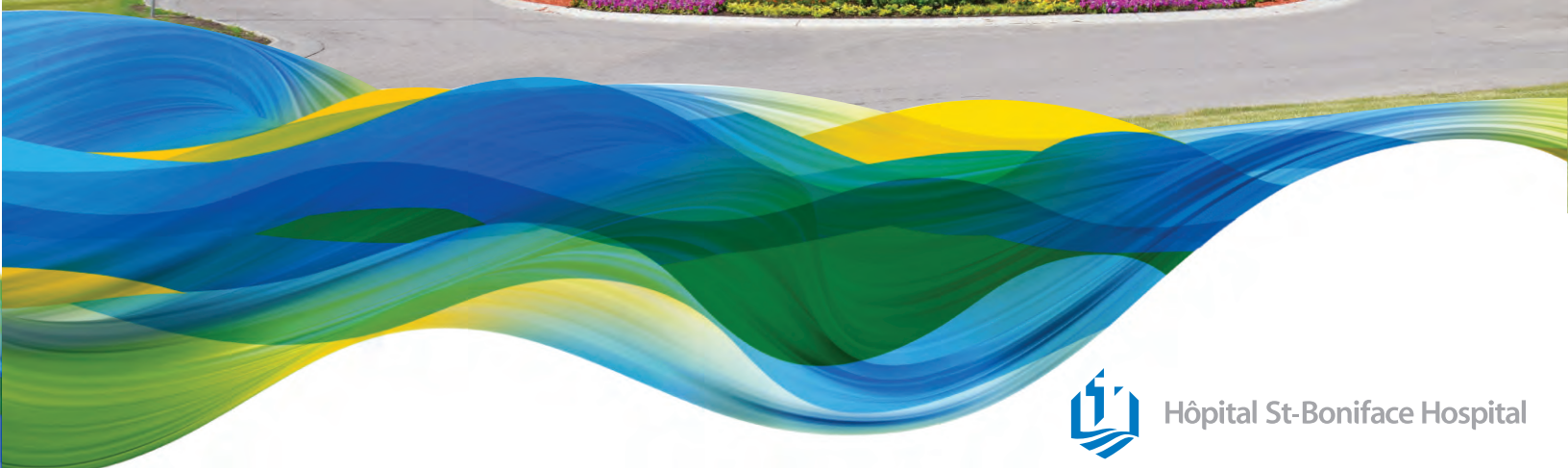


# Guide des services aux patients

[www.stbonifacehospital.ca](http://www.stbonifacehospital.ca) | avenue 409 Taché, Winnipeg, Manitoba R2H 2A6 | 204.233.8563



Hôpital St-Boniface Hospital

# Énoncé de reconnaissance territoriale de l'Hôpital Saint-Boniface

L'Hôpital Saint-Boniface est situé sur les terres ancestrales des Anishinaabegs, Cris, Oji-Cris, Dakotas et Dénés ainsi que la patrie nationale des Métis de la rivière Rouge. Nous reconnaissons que notre eau provient de la Première Nation Shoal Lake numéro 40. Nous respectons les traités qui ont été conclus sur ces territoires et nous reconnaissons les torts et les erreurs du passé. Reconnaisant que nous sommes tous visés par les traités, nous consacrons nos efforts à la création d'un monde qui accorde davantage de place à l'amour et à la compassion et dans lequel nous allons tous de l'avant dans un esprit de réconciliation et de collaboration.



## Bonjour/Welcome

Bienvenue à l'Hôpital Saint-Boniface. Nous sommes votre hôpital, et vos soins sont notre raison d'être. En tant que patient ou patiente, nous vous considérons comme une personne à part entière. Notre travail consiste à répondre de notre mieux à vos besoins. Nous savons que ce peut être stressant de venir à l'hôpital. Nous voulons faire tout en notre pouvoir pour que vous soyez le plus à l'aise possible durant votre séjour parmi nous. Le présent guide vise à répondre autant que faire se peut à vos questions, et à vous aider, vous et vos proches, durant votre séjour. Il vous informera sur le grand éventail de services que nous proposons et vous aidera, vous et votre famille, à vous retrouver dans notre établissement. Nous espérons faire de votre hospitalisation à l'Hôpital Saint-Boniface un séjour aussi confortable que possible.

### **Nicole Aminot**

La présidente-directrice générale



# Table des matières

<b>Énoncé de reconnaissance territoriale de l’Hôpital Saint-Boniface</b> .....	1
<b>À notre sujet</b> .....	4
<b>Notre identité</b> .....	5
<b>Charte des droits et des responsabilités des patients</b> .....	6
<b>Emplacement des campus et des stationnements</b> .....	7
<b>Plan du rez-de-chaussée</b> .....	9
<b>Atrium Everett et services aux visiteurs</b> .....	10
<b>Durant votre séjour à l’hôpital</b> .....	13
<b>Votre sécurité, ça compte pour nous!</b> .....	18
<b>Protection des personnes confiées à nos soins</b> .....	19
<b>Vous avez votre mot à dire</b> .....	20
<b>Redonner</b> .....	21
<b>L’hôpital de chez nous</b> .....	23
<b>Coordonnées</b> .....	25

## À notre sujet

L'Hôpital Saint-Boniface est un centre de soins confessionnel de Winnipeg fondé le long de la rivière Rouge il y a de cela bien des années. Il a une excellente réputation au chapitre des soins aux patients, de l'enseignement, de la recherche et du dévouement de son personnel. L'Hôpital Saint-Boniface, comme on l'appelle affectueusement, offre ses services au Manitoba, au nord-ouest de l'Ontario et à certaines parties du Nunavut. L'Hôpital Saint-Boniface se nourrit encore des valeurs héritées des Sœurs Grises, ses fondatrices, que sont la compassion, la communauté, la guérison et l'hospitalité. Ces valeurs demeurent ancrées dans l'organisme et guident nos actions. À titre de principal centre de santé bilingue du Manitoba et de centre de cardiologie provincial, nous offrons d'excellents soins axés sur la personne. Nos équipes tiennent compte des besoins de toutes les personnes qui se présentent à nous à un moment où ils en ressentent le besoin.

### **HÔPITAL D'ENSEIGNEMENT**

En tant qu'hôpital universitaire, nous offrons de l'enseignement et de la formation aux futurs professionnels de la santé. Durant votre séjour, il se peut que des soins vous soient prodigués par divers types de prestataires, comme des médecins, des infirmières ou des physiothérapeutes. Il peut également s'agir d'étudiants en médecine, d'internes, d'étudiants en soins infirmiers et d'autres étudiants inscrits à des programmes de formation du secteur de la santé. Tous les étudiants sont supervisés par des professionnels hautement qualifiés. Toutefois, si vous ne souhaitez pas recevoir des soins de la part d'étudiants, vous pouvez en faire part à votre médecin.

# Notre identité

## **MISSION**

Nous mettre au service des Manitobaines et Manitobains aux prises avec des maladies graves et complexes, dans un esprit reconnu de compassion au chapitre des soins, et de courage en matière d'innovation.

## **VISION**

Procurer une expertise médicale de calibre international dans un havre compatissant où les découvertes d'aujourd'hui présagent les guérisons de demain.

## **VALEURS**

Ce sont la compassion, agilité, la défense des droits, les découvertes et la passion qui guident nos gestes quotidiens.

## **PRIORITÉS STRATÉGIQUES**

Notre plan stratégique pour 2023 à 2026 cible six priorités stratégiques :

1. Se concentrer sur notre capital humain.
2. Soutenir et rehausser l'excellence des soins tertiaires aux patients.
3. Être « l'hôpital de chez nous ».
4. Vivre la compassion dans toutes nos actions.
5. Intégrer et soutenir la recherche et l'enseignement transformateurs.
6. Contribuer et aider à façonner le réseau provincial de la santé.

## Charte des droits et des responsabilités des patients

En tant que patient chez nous, vous avez un droit très précieux aux soins, prodigués par toute une équipe qui vous est dévouée. Mais saviez-vous que vous avez aussi d'autres droits, ainsi que des responsabilités? Dans notre hôpital, le respect de ces droits est essentiel à notre mission. C'est pourquoi nous tenons à vous présenter notre Charte des droits et responsabilités des patients. Ce document a pour objectif d'informer clairement chaque personne qui franchit nos portes de ses droits et responsabilités. Sans être un instrument contraignant sur le plan juridique, la Charte a été créée dans le but d'établir un climat de confiance entre les patients et le corps médical, en appui à notre mission d'offrir les meilleurs soins complets possible à nos patients tout en valorisant la dignité humaine, l'estime de soi et l'autodétermination. Nous avons également créé une brève vidéo ([stbonifacehospital.ca/fr/a-notre-sujet/charte/](http://stbonifacehospital.ca/fr/a-notre-sujet/charte/)) dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais, dans la langue des signes et dans quatre langues autochtones, soit le mitchif, le cri des marais, l'ojobwé et l'oji cri. La Charte des droits et des responsabilités des patients et les vidéos correspondantes sont accessibles en ligne.

# Emplacement des campus et des stationnements

L'Hôpital Saint-Boniface se compose de plusieurs édifices séparés (qui constituent ce qu'on appelle le campus) :

L'hôpital comme tel (pavillons A, B, C, E, L, O, Y)

L'édifice de l'enseignement (N)

L'édifice McEwen (M)

Obs/Gyn. et Chirurgie Clinique de Consultations Externes (K)

Le Centre d'IRM Andrei Sakharov

Le Centre de recherche Albrechtsen (R)

L'Institut Asper (CRI)





## ACCÈS À L'HÔPITAL

On entre à l'hôpital par l'entrée principale, au 409, rue Taché, ou par l'entrée sud Jack et Sheldon Forgan. Vous devez savoir qu'en raison des travaux de construction, des voies sont fermées et le stationnement est limité.

L'entrée du service d'urgence (1) est ouverte, mais ne permet d'accéder qu'à ce service, et non aux autres sections de l'hôpital.

Les entrées du Centre d'IRM Andrei Sakharov (2), de l'édifice McEwen (3) et de l'Institut Asper (4) sont ouvertes.

Vous pouvez consulter l'information la plus récente à cet égard sur notre site Web, afin de savoir comment accéder à l'hôpital durant les diverses phases des travaux de construction.



## ZONES DE DÉPÔT ET DE REPRISE

La rampe d'accès à l'urgence et le cul de sac de l'entrée principale. **Seuls les patients urgents peuvent être déposés et récupérés à l'entrée de l'urgence.**

# Plan du rez-de-chaussée

Sur cette carte, les divers pavillons qui font partie de l'hôpital comme tel sont identifiés par la lettre correspondante. On y indique également l'emplacement des quatre ascenseurs réservés aux membres du public et qui les amènent aux autres étages.



## Atrium Everett et services aux visiteurs

L'atrium Everett de l'Hôpital Saint-Boniface, situé à l'entrée principale, constitue un lieu de tranquillité à l'intention des patients, du personnel, des médecins et des visiteurs. On y trouve également divers services, tels que:

- Des **guichets bancaires automatiques** derrière le comptoir de renseignement, près de la pharmacie Munroe et à l'entrée sud Jack and Sheldon Forgan (à côté du Robin's Donuts).
- **La galerie Buhler** où on peut admirer diverses œuvres d'art. Cette salle d'exposition est unique en son genre dans l'Ouest canadien, et présente trois ou quatre expositions par année. Elle est située près de la pharmacie Munroe. L'admission y est gratuite. Pour connaître les heures d'ouverture, consultez le site [www.galeriebuhlergallery.ca](http://www.galeriebuhlergallery.ca) ou composez le 204.237.2309.
- **La boutique** de cadeaux offre également des vêtements, des articles pour bébé, des fleurs, des cartes, des sucreries et des articles de toilette. Des bénévoles livrent les articles aux patients hospitalisés. Il est également possible de téléphoner à un service de livraison de fleurs et de cadeaux. La boutique est ouverte du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 19 h; le samedi et le dimanche, de 11 h à 15 h. Pour de plus amples renseignements, consultez le site [www.stbonifacehospital.ca/fr/](http://www.stbonifacehospital.ca/fr/) ou composez le 204.237.2313.
- Le **comptoir de renseignements** est ouvert de 7 h 30 à 19 h 45 du lundi au vendredi; de 10 h à 14 h la fin de semaine.
- Le dépanneur **INS Market** est ouvert sept jours par semaine, de 6 h à 11 h. On y trouve divers produits utiles et des billets de loterie, de même que de la nourriture et des boissons à emporter.
- Le **marché Saint-Boniface** offre un menu complet et est ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 20 h 30; le samedi et le dimanche de 8 h à 20 h 30 (site Web : [www.marchefresh.com](http://www.marchefresh.com)).
- La **pharmacie Munroe** exécute les ordonnances et, au besoin, livre les produits gratuitement. La pharmacie est ouverte 365 jours par année du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30; le samedi, le dimanche et les jours fériés, de midi à 16 h. Pour de plus amples renseignements, composez le 204.560.4600 ou envoyez un courriel à [info@munroepharmacystboniface.com](mailto:info@munroepharmacystboniface.com).
- Le restaurant **Robin's Donuts** est ouvert 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Il y en a un autre à l'entrée sud Jack and Sheldon Forgan, ouvert du lundi au vendredi de 6 h 30 à 20 h.
- Dans tout l'hôpital, on trouve des **machines distributrices** d'une variété d'aliments et de boissons que l'on peut payer comptant ou par carte de crédit ou de débit.

## **CAISSIER – COMPTES DES PATIENTS**

Contactez l'administrateur des comptes des patients (204.237.2859) ou le bureau du caissier (204.237.2062) pour poser vos questions à ce sujet ou effectuer les paiements suivants :

- Services non assurés
- Chambre à un ou deux lits
- Note de frais

On peut payer par argent comptant, transfert Interac (débit) ou carte de crédit (Visa, Mastercard). Bureau A1104.

## **BUREAU DU STATIONNEMENT**

On peut se procurer un permis de stationnement de sept à trente jours au bureau du caissier ou au bureau du stationnement.

Bureau : B1039

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi

Téléphone : 204.237.2319

## **PARC DE STATIONNEMENT ET GARAGE AÉRIEN**

L'Hôpital Saint-Boniface compte trois parcs de stationnement et un garage aérien.

1. Le parc de stationnement de l'avenue Taché est le plus proche de l'entrée principale de l'hôpital (tarif horaire, quotidien maximal).
2. Le parc de l'entrée sud est le plus proche du service d'urgence, d'ActionCancer et du Centre de soins cardiaques Bergen (tarif horaire, tarif quotidien maximal).
3. Le garage aérien de l'avenue Taché est à l'est de l'hôpital (tarif horaire, quotidien maximal).

## **BORNES DE STATIONNEMENT**

Vous trouverez une borne de stationnement à toutes les sorties des parcs de stationnement. Il y a également deux bornes de stationnement près du comptoir de renseignements à l'atrium Everett.

On y accepte les cartes de crédit, l'argent comptant et les paiements par débit. Les permis de stationnement de sept et trente jours ne sont offerts que pour le garage aérien.

## **MACHINES À MONNAIE**

Les pièces de monnaie pour parcomètres, téléphones publics, etc., sont disponibles dans l'un des deux monnayeurs sur le campus. L'un est situé dans l'Atrium Everett à l'ouest des portes principales (vers la pharmacie Munroe) et le deuxième est situé dans le centre IRM Sakharov.

## **PLACES DE STATIONNEMENT À PARCOMÈTRE**

Sur l'avenue Taché

## **PLACES DE STATIONNEMENT DANS LES RUES**

On peut stationner dans les rues avoisinantes à certains endroits uniquement, et généralement pour une ou deux heures seulement.

## **BÉNÉVOLAT**

Le bénévolat est un service important à l'Hôpital Saint-Boniface et il y a des bénévoles à de nombreux endroits de l'hôpital. Ils viennent en aide aux patients, à leur famille et au personnel. L'Hôpital Saint-Boniface a la chance de disposer des talents et des compétences de 350 bénévoles qui consacrent chaque année à l'hôpital 40 000 heures de leur temps. Les services suivants figurent parmi ceux qu'ils rendent aux patients :

- Souhais de prompt rétablissement
- Guides
- Journaux gratuits
- Musiciens
- Art au chevet des patients et trousse de matériel artistique

## **Bibliothèque des patients**

Les patients peuvent demander un livre à la bibliothèque en appelant le 204.237.2442 ou en parlant l'équipe de soins.

# Durant votre séjour à l'hôpital

## **LOI SUR LES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS (LRMP)**

Votre santé ne regarde que vous. La LRMP est une loi manitobaine qui régit la collecte, la conservation, la divulgation, l'utilisation et la destruction de vos renseignements personnels dans le secteur de la santé.

Cette loi concerne les renseignements suivants :

- Votre état de santé et vos antécédents médicaux
- Les soins qui vous ont été prodigués et les paiements qui s'y rapportent
- Votre numéro d'identification médical personnel (NIMP) et autres renseignements qui permettraient de vous identifier et qui ont été recueillis durant votre hospitalisation.
- Les renseignements personnels que vous avez dévoilés, tel que votre situation financière ou vos conditions de logement
- Tout renseignement personnel sur la santé dont vous aurez parlé

En vertu de la Loi, vous avez droit à ce qui suit :

- Vous pouvez voir ou consulter vos renseignements personnels sur la santé.
- Vous pouvez demander et recevoir un exemplaire de vos dossiers médicaux.
- Vous pouvez demander de corriger vos dossiers.

## **PRISE DE DÉCISION ÉCLAIRÉE**

À titre de patient ou patiente, c'est vous qui prenez les décisions relatives à vos soins. Nous respectons vos choix. Avant de recevoir un traitement, de subir un examen ou une intervention chirurgicale, vous avez le droit de connaître les options qui s'offrent à vous, ainsi que leurs risques et leurs avantages. La décision d'accepter ou de refuser un traitement vous appartient.

Si vous avez une directive en matière de soins de santé, veuillez en remettre un exemplaire à votre équipe de soins. Il vous appartient de faire connaître vos préférences en matière de soins aux personnes qui s'occupent de vous et à vos proches. En situation d'urgence, si vous êtes incapable de vous exprimer par vous-même, l'équipe soignante suivra les directives que vous aurez fait connaître relativement à vos préférences ou vos choix. En cas d'incertitude, l'équipe soignante prendra les décisions relatives aux soins selon ce qu'elle croit être les meilleures pour vous. Si vous avez des questions à formuler à ce sujet, posez-les à votre médecin ou à votre équipe de soins.

## **LUTTE CONTRE LES INFECTIONS**

Dans tout l'hôpital, vous trouverez du désinfectant pour les mains. Lavez-vous les mains dans les situations suivantes :

- En entrant à l'hôpital
- Après avoir touché une surface
- Avant de toucher à d'autres personnes ou à quelque chose dans l'espace qu'elles occupent
- Avant de quitter l'hôpital

En vous lavant les mains, vous protégez les patients, les visiteurs et le personnel contre d'éventuelles infections. Des lingettes sont fournies sur tous les plateaux de repas des patients, qui peuvent ainsi se désinfecter les mains avant de manger et après leur repas.

D'autres mesures de prévention des infections pourraient s'avérer nécessaires pour empêcher la propagation des microbes d'un patient à un autre. Si vous faites l'objet de mesures préventives des infections, vos visiteurs devront observer les directives d'isolement qui se trouvent sur des affiches apposées sur votre porte. Les visiteurs devront utiliser un désinfectant pour les mains avant d'entrer dans votre chambre, après vous avoir touché ou avoir touché des objets à proximité de vous, et en quittant votre chambre. Avant de quitter votre chambre, vous devrez vérifier auprès du personnel infirmier s'il vous faut suivre des directives ou observer des restrictions particulières.

Lorsqu'un membre du personnel vous prodiguera des soins, n'hésitez pas à lui demander s'il s'est lavé les mains.

## **CONGÉ**

Votre équipe soignante déterminera le moment où vous pourrez rentrer chez vous. Elle collaborera avec vous et votre famille pour faciliter votre retour à domicile et le rendre aussi sécuritaire que possible.

Si vous avez des montants à payer relativement à votre chambre ou d'autres services hospitaliers, veuillez passer par le bureau du caissier avant de partir.

## **DONS D'ORGANE ET DE TISSUS**

Si vous désirez vous informer sur le don d'organes ou de tissus, nous vous invitons à en parler à votre médecin ou au personnel infirmier. Soyez assuré qu'on vous traitera avec respect et dans le respect de toutes les réglementations gouvernementales.

## **MEMBRES DE LA FAMILLE ET VISITEURS**

À l'Hôpital Saint-Boniface, nous comprenons que les amis peuvent exercer une bonne influence sur votre santé et votre rétablissement. Notre politique relative aux familles permet aux patients de recevoir des visiteurs toute la journée et tous les jours, en fonction de leurs besoins en matière de soins, à la discrétion de leur équipe de soins. Remarque :

- Les enfants doivent toujours être accompagnés d'un adulte.
- Si vous vous sentez malade ou si vous toussiez, faites de la fièvre, avez le nez qui coule ou de la diarrhée, ne venez pas à l'hôpital pour une visite.
- La salle de bain de la chambre est réservée aux patients. Les visiteurs ont accès à des salles de bain accessibles en fauteuil roulant. Demandez au personnel où ils se situent.

**Exceptions** : Il peut arriver que des restrictions s'appliquent pour protéger les patients ou les membres du public, comme ce fut le cas durant la pandémie de COVID-19. Pour vous informer au sujet des restrictions relatives aux visites à l'hôpital ou dans le service, téléphonez au comptoir des renseignements (204.233.8563) ou consultez le site Web ([www.stbonifacehospital.ca/fr/](http://www.stbonifacehospital.ca/fr/)).

## **REPAS DES PATIENTS HOSPITALISÉS**

Les patients reçoivent trois repas par jour. Les menus sont établis en fonction du Guide alimentaire canadien, des régimes prescrits aux patients et de leurs préférences alimentaires. Des boissons et collations sont accessibles aux patients hospitalisés, en quantités limitées. Remplissez le questionnaire sur vos préférences alimentaires pour nous aider à les respecter, et si vous suivez un régime en particulier, informez-en le personnel infirmier.

## **EFFETS PERSONNELS**

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital. L'Hôpital Saint-Boniface ne peut être tenu responsable des biens perdus, volés ou endommagés. Si vous avez des objets de valeur, nous vous suggérons de demander à un membre de votre famille de les rapporter chez vous. Si c'est impossible, vous pouvez les confier au service de sécurité qui les gardera sous clé ou les placera dans une armoire fermée à clé dans votre unité de soins, le cas échéant.

Marquez ou étiquetez tous vos effets personnels. Il vaut mieux ranger les objets personnels dans un endroit verrouillé plutôt que dans un tiroir de la table de chevet. Vous pouvez obtenir un contenant pour prothèses dentaires sur demande. Vous devrez le ranger dans un tiroir de la table de chevet.

**Si vous perdez un article, dites-le au personnel infirmier.**



## **COHABITATION**

Quand il y a plus d'un patient dans la chambre, il se peut qu'ils ne soient pas tous du même sexe, selon leurs besoins en matière de soins. Cette pratique ne s'applique pas aux patients du programme de santé mentale ni aux transferts d'autres services vers le programme d'obstétrique, de gynécologie et de néonatalogie. Les patients et leur famille en seront informés avant l'admission ou le transfert.

## **HYGIÈNE DU SOMMEIL**

Le sommeil est essentiel à la santé, au bien-être et au rétablissement. C'est pendant le sommeil que de nombreux systèmes de l'organisme récupèrent et se réparent. Si on dort mal à l'hôpital, on risque de devoir y rester plus longtemps, car le rétablissement peut se faire plus lentement. De nombreux facteurs peuvent perturber le sommeil à l'hôpital, comme l'éclairage, la douleur, la température de la chambre, les moniteurs et les contrôles périodiques par le personnel. Voici quelques suggestions qui semblent avoir aidé de nombreux patients à mieux dormir durant leur hospitalisation :

- Au moment de l'admission, discutez de vos habitudes de sommeil avec le personnel infirmier, et de ce qui vous aide à dormir chez vous.
- Apportez un masque oculaire et des bouchons d'oreille pour vous protéger de la lumière et des bruits qui risquent de vous réveiller.
- Si on vous a prescrit des somnifères, assurez-vous de continuer de les prendre selon votre horaire habituel.
- Si vous avez du mal à dormir, dites-le au personnel infirmier qui pourrait vous aider à trouver des façons d'y remédier.

## **ÉTABLISSEMENT SANS FUMÉE**

Conformément à la réglementation de la Ville de Winnipeg (62/2011) sur l'usage du tabac à l'extérieur, et avec la politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg à cet égard, l'Hôpital Saint-Boniface est un établissement sans fumée et sans vapotage.

Il est interdit de fumer partout sur la propriété de l'Hôpital Saint-Boniface, y compris toutes les entrées, le terrain et les aires de stationnement.

L'Hôpital Saint-Boniface n'assumera aucune responsabilité en cas de blessure personnelle si vous quittez le terrain pour aller fumer. Vous devrez assumer la responsabilité de tout dommage causé aux articles ou appareils sortis du terrain de l'hôpital.

## TÉLÉPHONE

Certaines chambres ont une ligne fixe à partir de laquelle vous pouvez faire des appels locaux et des appels facturés à des tiers, ou utiliser une carte d'appel. Le système téléphonique de l'Hôpital Saint-Boniface n'accepte pas les appels à frais virés.

Le téléphone cellulaire est autorisé dans les zones réservées aux patients de l'Hôpital Saint-Boniface, sauf indication contraire. Respectez les panneaux indiquant les zones où l'utilisation d'un téléphone cellulaire est interdite.

On trouvera un téléphone public sur la plupart des étages de l'hôpital principal, près des ascenseurs des visiteurs.

## LOCATION D'UN TÉLÉVISEUR

L'hôpital offre la location de téléphones et de téléviseurs, car les patients ne sont pas autorisés à apporter leur propre téléviseur, et certaines chambres n'ont pas de ligne téléphonique fixe. La location est disponible au tarif journalier, hebdomadaire ou mensuel. Vous pouvez payer par carte Visa ou Mastercard. L'argent comptant n'est pas accepté.

Les divertissements et la location d'un téléviseur sont accessibles directement au chevet du patient par le biais d'un terminal intégré fourni par un prestataire externe, HealthHub Solutions. Vous-mêmes, vos amis ou les membres de votre famille pouvez compléter le processus de location à tout moment sur le terminal ou sur le site **[www.ConnectMyBed.ca](http://www.ConnectMyBed.ca)**.

Pour louer un téléphone dans les pavillons A3, A4, A5 et B5, ainsi qu'à l'Institut Asper, consultez le site **[www.ConnectMyBed.ca](http://www.ConnectMyBed.ca)**, qui est également accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour répondre aux questions relatives à la programmation de la région, ou demander l'aide du service à la clientèle.

Pour savoir comment utiliser le terminal, vous pouvez consulter le guide de l'utilisateur de location de téléviseur.

Le numéro de téléphone de HealthHub Solutions pour accéder au service à la clientèle et au soutien technique est 1.866.223.3686, accessible du lundi au vendredi de 7 h 30 à 21 h; le samedi et le dimanche de 9 h 30 à 20 h.

## TRANSFERT À UN AUTRE HÔPITAL

Il peut s'avérer nécessaire de vous transférer vers un autre hôpital pour des procédures ou des examens particuliers ou pour votre rétablissement. Votre équipe de soins organisera ces transferts et vous tiendra au courant des raisons qui les motivent. Nos médecins, notre personnel infirmier et le responsable du service sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

L'Hôpital Saint-Boniface accorde de l'importance à votre opinion visant à nous aider à transformer les soins. Nous œuvrons de concert avec les patients, les membres de leur famille, le personnel et les médecins pour améliorer les services et vous offrir la meilleure expérience possible.

# Votre sécurité, ça compte pour nous!

## **PRÉVENTION DES INCENDIES, ALARMES ET SORTIES DE SECOURS**

Si un incendie se déclare, les alarmes retentiront, les portes coupe-feu se fermeront et les ascenseurs descendront au rez-de-chaussée.

Veillez rester dans votre lit ou dans votre secteur. Ne vous déplacez pas dans l'hôpital à moins d'y être invité par le personnel ou le SISPW (Service d'incendie et de soins paramédicaux de Winnipeg).

Si vous êtes dans un ascenseur, sortez dès que possible et empruntez un escalier. Si vous êtes incapable de descendre un escalier, prévenez le personnel ou SISPW.

Si vous apercevez un incendie ou de la fumée, prévenez **IMMÉDIATEMENT** le personnel.

## **SÉCURITÉ**

Des caméras sont installées à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital. Le personnel du service de sécurité patrouille les bâtiments et le terrain pour assurer votre sécurité. Le bureau principal du service de sécurité se trouve au rez-de-chaussée de l'hôpital, à proximité de l'atrium Everett, dans la pièce B1027. Il est ouvert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Pour de plus amples renseignements, composez le 204.237.2205.

## Protection des personnes confiées à nos soins

La Loi sur la protection des personnes recevant des soins protège les adultes qui reçoivent des soins de santé contre les mauvais traitements. La maltraitance peut être d'ordre physique, sexuel, mental, affectif ou financier. Toute action qui correspond à l'une de ces catégories est considérée comme un mauvais traitement si elle cause la mort, un préjudice grave ou une importante perte de biens. En vertu de cette loi du Manitoba, il faut déclarer tout soupçon de mauvais traitement.

Si vous croyez avoir été victime d'un mauvais traitement ou si vous êtes témoin de mauvais traitements infligés à quelqu'un d'autre, veuillez en faire part au bureau des relations avec les patients de l'Hôpital Saint-Boniface (204.237.2306).

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le bureau de la protection des personnes recevant des soins :

Téléphone : 204.788.6366

Sans frais : 1.866.440.6366 (à l'extérieur de Winnipeg)

ATS : 204.786.7132

Courriel : [protection@gov.mb.ca](mailto:protection@gov.mb.ca)

Site Web: [www.gov.mb.ca/health/protection/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/protection/index.fr.html)

### **SERVICE DE CONSULTATION EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE RELATIVE AUX SOINS DE SANTÉ**

Il n'est pas toujours facile de faire des choix en matière de soins. Une discussion peut aider les patients, les familles et les prestataires de soins à résoudre les problèmes d'éthique. Toute personne qui participe à vos soins peut s'adresser au service de consultation en matière d'éthique relative aux soins (204.794.2511).

Ce service est accessible gratuitement 24 heures par jour.

Toutes les consultations sont confidentielles.

## **Vous avez votre mot à dire.**

### **BUREAU DES RELATIONS AVEC LES PATIENTS (BRP)**

Avez-vous des compliments, des questions ou des préoccupations à formuler? Voulez-vous faire une suggestion et proposer une idée relative à l'amélioration des soins prodigués à d'autres? Nous serions heureux de les entendre.

Le bureau des relations avec les patients est à votre disposition pour aider les patients, leur famille et le personnel qui ont des questions ou préoccupations à formuler au chapitre des soins, des traitements et des services à l'Hôpital Saint-Boniface. Bien que nous encourageons les patients et leur famille à discuter de leurs préoccupations avec le personnel soignant de l'unité de soins, l'équipe du BRP collabore avec les patients et leur famille, le personnel hospitalier et les médecins, ainsi qu'avec les membres de l'équipe de direction de l'hôpital, en vue de résoudre tout conflit ou toute préoccupation qui se présente.

Pour parler à un responsable des relations avec les patients ou pour prendre rendez-vous, veuillez composer le 204.237.2306 ou envoyer un courriel à [patientrelations@sbgh.mb.ca](mailto:patientrelations@sbgh.mb.ca)

# Redonner

## FONDATION DE L'HÔPITAL SAINT-BONIFACE

La Fondation de l'Hôpital Saint-Boniface est l'organisme de collecte de fonds de l'Hôpital Saint-Boniface. La revue Believe, offerte gratuitement un peu partout dans l'hôpital, vous permet de lire le témoignage de personnes dont la vie a été transformée, de même que des articles sur les projets de collecte de fonds de la Fondation. Vous pouvez également consulter ces articles en ligne.

Si vous souhaitez faire un don à la mémoire ou en l'honneur d'une personne significative pour vous, pour rendre hommage à un membre du personnel soignant ou pour soutenir les soins aux patients et la recherche médicale de l'Hôpital Saint-Boniface, communiquez avec la Fondation de l'Hôpital Saint Boniface :

Adresse postale : 409, avenue Taché, pièce C1026  
Winnipeg (Manitoba) R2H 2A6  
Téléphone : 204.237.2067 ou sans frais 1.866.472.4682  
Télécopieur : 204.231.0041 (carte de crédit seulement)  
Courriel : [info@stbhf.org](mailto:info@stbhf.org)

La Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) autorise l'Hôpital à dévoiler le nom et l'adresse des patients à la Fondation de l'Hôpital Saint-Boniface. Aucune autre information n'est divulguée, comme vos renseignements personnels sur la santé.

Si vous préférez qu'on retire votre nom de cette liste, composez le 204.237.2067 pour laisser un message, ou envoyez un courriel à [info@stbhf.org](mailto:info@stbhf.org).

## Occasions de bénévolat

Si vous souhaitez faire partie de notre équipe et apporter du réconfort et des soins aux patients et à leur famille, vous pouvez le faire à titre de bénévole.

Pour vous renseigner, adressez-vous au service de bénévolat en composant le 204.237.2442.

## **CONSEIL CONSULTATIF DES PATIENTS ET DES FAMILLES (CCPF)**

Le Conseil consultatif des patients et des familles est un groupe de bénévoles composé d'anciens patients de l'Hôpital Saint-Boniface ou dont un être cher y a été hospitalisé. Ce conseil se compose de personnes qui souhaitent améliorer l'expérience des patients, de leur famille et de la collectivité.

Le CCPF est un organisme de consultation et de défense des droits qui véhicule de l'information, donne des conseils et formule des commentaires à la direction et au personnel de l'Hôpital Saint-Boniface. Le Conseil s'est donné les objectifs suivants :

- Participer à l'établissement d'une bonne relation avec les patients, les familles et les membres du public de l'Hôpital Saint-Boniface.
- Contribuer à la conception et l'amélioration de la prestation des soins de santé et des services de l'Hôpital Saint-Boniface.
- Jouer le rôle de porte-parole des patients et de leur famille dans la planification, la prestation et l'évaluation des soins et des projets d'amélioration de la qualité à l'Hôpital Saint-Boniface.

# L'hôpital de chez nous

Nous accueillons chaleureusement tous les patients qui ont besoin de soins hospitaliers et nous respectons les besoins et la culture de toutes les communautés.

## **LANGUE ET INTERPRÉTATION**

Les panneaux et affiches, les documents à l'intention des patients, l'information remise à la sortie et les formulaires sont dans les deux langues officielles, le français et l'anglais. À tout moment, vous pouvez demander une traduction dans votre langue maternelle si celle-ci n'est pas l'anglais. Pour ce qui est des communications en personne, nous offrons un service d'interprétation dans 38 langues. Dans le cas des communications par téléphone, l'interprétation peut se faire dans plus de 200 langues.

Pour de plus amples renseignements, contactez le service d'accès linguistique de l'Office régional de la santé de Winnipeg (204.788.8585).

Si vous souhaitez demander des services de santé en français, demandez à votre équipe de soins de contacter le service d'accès linguistique pour vous.

## **SANTÉ SPIRITUELLE**

Les aumôniers sont à votre disposition 24 heures par jour pour vous venir en aide et vous soutenir spirituellement ou psychologiquement, et soutenir votre famille. Si vous avez besoin des services d'un aumônier, composez le 204.237.2356 ou parlez-en à votre prestataire de soins. Vous pouvez demander un représentant de votre confession (que vous soyez pratiquant ou non).

La chapelle et les bureaux du service de santé spirituelle, ainsi que la salle de prière musulmane, sont situés au deuxième étage du pavillon C. La chapelle est toujours ouverte à tous.



## **SERVICE RELATIF À LA SANTÉ DES AUTOCHTONES**

Le service relatif à la santé des Autochtones vous permet d'accéder à un coordonnateur dont la tâche est de vous aider à planifier votre congé de l'hôpital. Un défenseur régional des droits des patients peut vous aider si vous avez une préoccupation ou une plainte durant votre hospitalisation.

Des interprètes offrent un service d'interprétation dans une langue autochtone (cri, ojibwé, oji-cri). Ces interprètes ont reçu une formation relative à la terminologie médicale et font partie de l'équipe de soins.

Ils aident également les patients autochtones à cheminer dans le réseau de santé ou à entrer en contact avec des services de soutien. Ce travail commence par une évaluation qui permet de déceler les lacunes au chapitre des soins, du transport et du congé de l'hôpital. Ils peuvent suggérer des mesures supplémentaires de soutien tel qu'un prestataire de soins spirituels ou un coordonnateur du retour à domicile axé sur la culture autochtone, ou un défenseur des droits des patients si vous avez une préoccupation ou une plainte durant l'hospitalisation. Les services sont accessibles sept jours par semaine.

Une salle familiale axée sur la culture et la santé des Autochtones est à la disposition des patients et de leur famille 24 heures par jour. Une salle de cérémonie est également à leur disposition pour les cérémonies de purification par la fumée. Le service de santé des Autochtones s'occupe de réserver la salle pour une famille après l'évaluation des besoins.

Horaire : du lundi au vendredi

Téléphone : 204.237.2499 ou ligne d'accueil centralisée : 204.940.8880

Sans frais : 1.877.940.8880

# Coordonnées

**Standard téléphonique/Information ..... 204 233-8563**

## **Numéros fréquemment utilisés**

Marché Saint-Boniface.....	204 235-3216
Bureau du caissier.....	204 237-2062
Service d'urgence.....	204 237-2193
Service de consultation en matière d'éthique .....	204 235-3619
Services en langue française .....	204 235-3442
Boutique de cadeaux et de livraison de fleurs.....	204 237-2313
Health Links – Info-Santé.....	204 788-8200
.....	1 888 315-9257 (sans frais)
Dossiers médicaux/Services d'information sur la santé .....	204 237-2416
Service de santé des Autochtones .....	204 237-2499
Service de consultation en matière de transport (FNIHB).....	204 983-0911
Ligne d'accueil centralisée du service relatif à la santé des Autochtones .....	204 940-8880
Interprétation (accès linguistique).....	204 788-8585
Bureau du stationnement .....	204 237-2319
Renseignement sur les patients.....	204 237-2193
Admission et inscription des patients .....	204 237-2403
Relations avec les patients.....	204 237-2306
Bureau du service de sécurité.....	204 237-2205
Service de travail social.....	204 237-2449
Chapelle et santé spirituelle.....	204 237-2356