

Langues

Dans le but de rendre service à notre communauté multilinguistique, les renseignements à l'intention des patients et des visiteurs ont été traduits dans les langues suivantes :

- Portugais
- Polonais
- Espagnol
- Italien
- Ukrainien
- Chinois traditionnel
- Vietnamien
- Tagal
- Français
- Russe

Nous offrons également des services d'interprétation orale et en *American Sign Language* aux patients et aux fournisseurs de soins de santé. Ces services sont offerts par l'entremise d'interprètes à temps partiel, d'interprètes occasionnels, de bénévoles et de ressources communautaires.

Des services d'interprétation en tête-à-tête sont disponibles sur rendez-vous. Des services d'interprétation au téléphone sont disponibles auprès des Services langagiers, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Lorsque vous prenez rendez-vous au Centre de Santé St. Joseph, veuillez indiquer à la personne responsable des rendez-vous si vous avez besoin d'un interprète. Cette personne prendra les dispositions nécessaires pour qu'un interprète soit présent lors de votre rendez-vous.

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter les Services d'interprétation, au (416) 530-6000, poste 3451.

Renseignements pour les visiteurs

Nous comprenons fort bien que le fait de visiter un proche séjournant à l'hôpital puisse être une expérience éprouvante. Nous accueillons les visiteurs au Centre de Santé, et nous leur offrons plusieurs services visant à rendre leur visite aussi confortable que possible.

- Directions pour se rendre au Centre de santé
- Stationnement
- Comptoir de renseignements
- Comptoir du service à la clientèle
- Heures de visite
- Plans descriptifs des étages
- Visites au Service d'obstétrique
- Comment trouver un patient
- Statut d'un patient
- Hébergement des visiteurs
- Envoi de fleurs
- Boutique de cadeaux
- Cartes RAMO
- Cafétéria
- Second Cup
- Chapelle
- Guichet bancaire
- Pharmacie

Stationnement

Notre garage de stationnement à plusieurs niveaux, situé au coin nord-ouest du Queensway et de l'avenue Sunnyside, est toujours ouvert.

Comptoir de renseignements

Le comptoir de renseignements est votre première source d'information et de directions. Il est situé à l'entrée principale, au rez-de-chaussée; il est ouvert de 7h à 21h, du lundi au vendredi, et de 9h à 21h le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Comptoir du service à la clientèle

Le comptoir du service à la clientèle est servi par des bénévoles qui sont à votre disposition afin de vous diriger. Ce comptoir est situé immédiatement au nord du hall de l'entrée principale, au rez-de-chaussée, près des ascenseurs de l'aile Morrow. Son horaire est flexible.

Heures de visite

Nos heures de visite sont de 11h30 à 21h. Au cours de cette période, les patients peuvent recevoir deux (2) visiteurs à la fois. Veuillez noter qu'un enfant compte comme un visiteur, et qu'il doit être accompagné d'un adulte en tout temps.

Les endroits réservés aux patients hospitalisés, tels que les services de soins intensifs, de soins cardiaques, de santé mentale, de santé mentale des enfants et des adolescents et de réadaptation ont leurs propres heures de visite. Veuillez vous renseigner auprès d'une infirmière.

Plans descriptifs des étages

Afin de consulter l'un des plans descriptifs des étages du Centre de Santé, veuillez télécharger les documents PDF ci-dessous :

- [Rez-de-chaussée](#)
- [Premier étage](#)
- [Deuxième étage](#)
- [Troisième étage](#)
- [Quatrième étage](#)
- [Cinquième étage](#)
- [Sixième étage](#)
- [Septième étage](#)

Visites au Service d'obstétrique

Un partenaire ou une personne de confiance peut être présent(e) au cours des douleurs qui précèdent la délivrance et pendant l'accouchement. D'autres visiteurs seront admis à la seule discrétion de l'infirmière, jusqu'à un maximum de quatre. Dans l'unité de post-partum, le partenaire ou la personne de confiance peut visiter la patiente à n'importe quel moment jusqu'à 21h, mais peut passer la nuit seulement dans une chambre privée.

Les frères, soeurs et grands-parents peuvent visiter la patiente de 18h à 21h, à raison d'un maximum de quatre visiteurs à la fois.

Comment trouver un patient

Afin d'obtenir le numéro de chambre ou le numéro de téléphone d'un patient, veuillez composer le (416) 530-6038. Au Centre de Santé, veuillez vous renseigner auprès du comptoir de renseignements.

Statut d'un patient

Les fournisseurs de soins de santé sont liés à leurs patients par des règles de confidentialité. Les résultats de tests, les projets de traitement et autres renseignements ne sont habituellement pas divulgués au téléphone. Afin d'obtenir des détails au sujet de l'état général d'un patient, veuillez contacter l'infirmière de garde. Afin d'obtenir des détails au sujet de l'état médical détaillé d'un patient, veuillez contacter le médecin responsable.

Hébergement des visiteurs

Il existe plusieurs hôtels, motels et chambres d'hôtes dans un rayon de cinq minutes du Centre de santé. Veuillez cliquer sur le lien www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay pour plus de détails.

Envoi de fleurs

Pour envoyer des fleurs à un patient, veuillez visiter la boutique de cadeaux située dans l'aile Morrow, au premier étage, au nord de l'entrée principale. Vous pouvez également prendre des dispositions pour faire livrer des fleurs et une carte en composant le (416) 530-6486, poste 3296.

Boutique de cadeaux

La boutique de cadeaux est située dans l'aile Morrow, au premier étage, au nord de l'entrée principale. On y est servi par des bénévoles du Centre de Santé. Toutes nos recettes sont versées au Centre de Santé St. Joseph afin d'appuyer les soins aux patients. Au cours de la semaine, la boutique de cadeaux est ouverte le lundi et le jeudi, de 9h30 à 16h30, ainsi que le mercredi et le vendredi, de 9h30 à 20h30. En fin de semaine, la boutique est ouverte le samedi de 12h à 16h, et le dimanche de 10h à 16h. Pour de plus amples renseignements, veuillez composer le (416) 530-6000, poste 3296.

Cartes RAMO

Un bureau RAMO du ministère de la Santé et des Soins de longue durée est situé au premier étage de l'édifice Sunnyside. Deux fois par mois, les visiteurs et le personnel peuvent soumettre une demande pour une nouvelle carte-santé, une carte de remplacement ou le renouvellement d'une carte. Des formulaires sont également disponibles au Service de comptabilité des patients, au premier étage de l'aile Est du Centre de Santé. Veuillez composer le 1 800 268-1154, ou visitez le site www.health.gov.on.ca/index.html pour de plus amples renseignements.

Cafétéria

Notre cafétéria est située dans l'aile Barnicke, au premier étage, au nord du hall de l'entrée principale et de la boutique de cadeaux. Elle est ouverte de 6h45 à 18h, du lundi au vendredi, et de 8h à 18h le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Second Cup

Le café-restaurant Second Cup est situé au premier étage de l'entrée principale, près des ascenseurs. Il est ouvert de 6h30 à 21h, du lundi au vendredi, et de 7h à 20h, le samedi et le dimanche.

Chapelle

La chapelle de St. Joseph est ouverte à tous les patients, à leurs amis et parents, aux membres du personnel et de la communauté, pour des offices religieux, la prière ou la méditation. Elle est située dans l'aile Morrow, au deuxième étage, au nord des ascenseurs. Nos portes sont toujours ouvertes et nous accueillons tous ceux qui désirent nous visiter.

Guichet bancaire

Un guichet automatique bancaire (GAB) est situé à l'intérieur de la cafétéria.

Pharmacie

Des services de pharmacie sont offerts aux patients hospitalisés, aux patients externes, aux membres du personnel et au grand public. La pharmacie au détail (patients externes) est située dans l'aile Est, au rez-de-chaussée. Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 8h à 17h et de 17h30 à 19h45. Pour de plus amples renseignements, veuillez appeler le (416) 530-6555.

Comment préparer votre séjour à l'hôpital

Nous comprenons fort bien qu'un séjour à l'hôpital puisse être une expérience éprouvante. Il est souvent possible de réduire le niveau de stress lorsqu'on sait à quoi s'attendre. Les renseignements ci-dessous ont pour but de vous aider à préparer votre séjour.

- Admissions
- Chambres d'hôpital
- Médicaments dans la chambre
- Vos objets de valeur
- Ce que vous devez apporter
- Consentement au traitement
- Centre de préadmission
- Comment se préparer pour une opération
- Services d'interprétation
- Accessibilité pour les malentendants
- Renseignements financiers et d'assurance
- Retour à la maison
- Soins additionnels à la maison
- Accès à votre dossier
- Traitement de survie
- Décisions de fin de vie

Admissions

Si vous devez être admis pour une intervention chirurgicale non urgente, la clinique de préadmission dans l'aire d'enregistrement, au deuxième étage de l'aile Barnicke s'occupera de votre admission. Si vous devez être admis à partir d'une autre section du Centre de Santé, le personnel responsable de l'enregistrement vous aidera au cours du processus d'admission.

Chambres d'hôpital

St. Joseph offre trois types de chambres d'hôpital :

- Chambre standard : plus de deux patients par chambre; couverte par RAMO; pas de frais additionnels

- Chambre à deux lits : deux patients par chambre; un montant additionnel pour chaque jour d'hospitalisation. Les détails d'assurance doivent être fournis, ainsi qu'un dépôt.
- Chambre à un lit : un patient par chambre; certaines chambres ont une salle de bains privée; un montant additionnel pour chaque jour d'hospitalisation. Les détails d'assurance doivent être fournis, ainsi qu'un dépôt.

La plupart des chambres peuvent recevoir un téléviseur, et nous pouvons vous en louer un. Prière de ne pas apporter vos propres appareils électroniques et demandez l'autorisation de votre infirmière avant d'utiliser tout appareil électrique.

La plupart des chambres sont équipées d'un téléphone. Vous devrez payer des frais quotidiens additionnels pour ce service. Des téléphones publics sont situés à chaque étage et à la cafétéria.

Des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes sont disponibles. Nous offrons des appareils de télécommunication pour malentendants (ATME); que divers appareils techniques sont également mis à la disposition des patients. Le numéro de téléphone ATME est le (416) 530-6820.

Afin de procurer un environnement accueillant pour les patients et les visiteurs, le Centre de Santé St. Joseph permet l'usage de téléphones cellulaires et d'appareils de communication sans fil dans les endroits publics et dans les espaces d'attente aux cliniques. Veuillez suivre les instructions que vous donnent soit les affiches soit votre fournisseur de soins de santé s'il vous faut plus de détails.

Médicaments dans la chambre

Si vous apportez des médicaments, veuillez les remettre à votre infirmière. Ne gardez pas de médicaments à votre chevet ou dans votre chambre.

Vos objets de valeur

Veuillez laisser tous vos objets de valeur à la maison. Au besoin, vous pouvez confier des objets de valeur aux Services de protection pour dépôt en lieu sûr, mais nous ne pouvons pas assumer de responsabilité pour les

dommages ou les pertes. Pour plus de détails, veuillez contacter les Services de protection au (416) 530-6382, ou au numéro de radio-messagerie, le (416) 739-5335.

Ce que vous devez apporter

Voici les articles que vous devez apporter :

- Votre carte-santé de la province de l'Ontario. Si vous avez déjà fréquenté notre établissement, veuillez apporter votre carte de patient du Centre de Santé St. Joseph (carte bleue), ainsi que les détails sur votre plan d'assurance secondaire.
- Une liste des médicaments que vous prenez, y compris les aérosols-doseurs.
- Des articles de toilette, tels que brosse à dents, dentifrice, peigne/brosse, articles de rasage, shampooing et déodorant.
- Des pyjamas en coton, avec haut boutonné, pantoufles et robe de chambre.
- Lunettes, appareils auditifs et prothèses dentaires.
- Un appareil de radio alimenté par piles, si vous le désirez.

Consentement au traitement

Votre médecin et d'autres professionnels de soins de santé vous demanderont de fournir votre consentement par écrit avant le début du traitement. Ils discuteront du traitement avec vous et vous aideront à comprendre les options afin que vous puissiez faire le meilleur choix possible. Vous devez donner votre consentement par écrit avant que tout acte médical puisse être entrepris.

Si vous êtes ou devenez incapable de donner un consentement éclairé, votre équipe de soins de santé s'adressera à l'un de vos proches – ordinairement un membre de votre famille – afin d'expliquer le traitement et d'obtenir un consentement. Si vous possédez des documents spéciaux indiquant vos desiderata, tels qu'une procuration concernant les soins personnels, ou un document dit de « testament biologique », assurez-vous d'en discuter avec votre équipe de soins de santé.

Centre de préadmission

Si vous êtes un patient du département de chirurgie et que vous devez être préadmis, votre chirurgien ou votre médecin de famille vous fixera un rendez-vous à notre clinique de préadmission, située dans l'aile Barnicke, au deuxième étage. Les membres de notre personnel peuvent répondre à vos questions, vous aider à remplir tous les tests et documents requis, et vous expliquer ce à quoi vous devez vous attendre. N'oubliez pas :

- de prendre vos médicaments habituels, tels qu'ils ont été prescrits;
- de boire et de manger comme vous le feriez normalement le jour de votre rendez-vous de préadmission;
- d'apporter votre carte RAMO et vos documents concernant tout autre police d'assurance-maladie;
- apportez tous vos médicaments, y compris les suppléments à base de plantes médicinales, que vous prenez, dans leurs contenants originaux;
- apportez tous les formulaires remplis pour votre médecin de famille et/ou chirurgien;
- apportez un livre ou une revue à lire pendant que vous attendez;
- posez des questions; les renseignements que vous obtiendrez vous aideront à prendre des décisions éclairées.

Pour plus de renseignements, veuillez appeler le centre de préadmission, au (416) 530-6504.

Comment se préparer pour une opération

Lorsque vous vous trouvez dans la salle d'opération, votre famille peut vous attendre dans la salle d'attente familiale, située au deuxième étage de l'aile Barnicke, à proximité de la section pour les chirurgies du jour. Cette pièce est ouverte aux parents et aux amis; c'est là qu'ils pourront voir le médecin à la suite de l'intervention chirurgicale.

Après l'opération, vous pourrez vous remettre de l'anesthésie à l'unité de soins post-anesthésiques (USPA). Votre séjour à l'USPA est variable : il peut durer une à trois heures. De là, vous serez transféré dans la section des chirurgies du jour si vous retournez à la maison ce même jour, ou vous serez transféré dans un lit de patient hospitalisé si vous devez passer la nuit à l'hôpital. Veuillez noter qu'un seul visiteur est admis par patient dans la

section des chirurgies du jour. Dans les unités des patients hospitalités, deux visiteurs sont permis simultanément.

Services d'interprétation

Afin de bien servir nos patients qui ont des difficultés en langue anglaise, nous offrons des services d'interprétation pour que la communication s'établisse convenablement entre patients et fournisseurs de soins de santé. Ces services sont offerts par l'entremise d'interprètes à temps partiel, d'interprètes occasionnels, de bénévoles et de diverses ressources communautaires.

Des services d'interprétation en tête-à-tête sont disponibles sur rendez-vous. Des services d'interprétation au téléphone sont disponibles auprès des Services langagiers, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Des services d'interprétation en American Sign Language sont également disponibles.

Lorsque vous prenez rendez-vous au Centre de Santé St. Joseph, veuillez indiquer à la personne responsable des rendez-vous si vous avez besoin d'un interprète. Cette personne prendra les dispositions nécessaires pour qu'un interprète soit présent lors de votre rendez-vous.

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter les Services d'interprétation, au (416) 530-6000, poste 3451.

Accessibilité pour les malentendants

Le Centre de Santé St. Joseph a pris des mesures afin d'aider les patients sourds et malentendants, de façon à rendre leur séjour à l'hôpital plus confortable. Voici les services et l'équipement disponibles :

Téléphone avec amplificateur

Ce téléphone est conçu pour les personnes atteintes d'une perte auditive modérée. Il est compatible avec les appareils auditifs et dispose d'un contrôle de volume. Veuillez consulter votre infirmière ou fournisseur de soins de santé si vous en avez besoin.

Moniteur de sons pour bébés

Ce moniteur transmet un signal à une ampoule clignotante témoin lorsque le bébé pleure. Il est disponible au poste de soins infirmiers.

Amplificateur personnel/Unité sonore

Il s'agit d'un appareil de communication entre deux personnes; il amplifie la voix de l'interlocuteur dans des écouteurs que porte l'auditeur. Le volume peut être ajusté. Consultez votre infirmière ou fournisseur de soins de santé au sujet de l'usage d'un amplificateur personnel.

Téléviseurs

Des téléviseurs encodés pour personnes malentendantes sont disponibles sur demande auprès du service de location de téléviseurs.

Uniphone (ATPM/ATS)

Combinaison de téléphone et de télécopieur portatifs avec transmission phonique vocale. Consultez votre infirmière ou fournisseur de soins de santé.

Si vous avez des questions au sujet de l'équipement ci-dessus, ou de l'initiative en matière d'accessibilité pour les malentendants, veuillez contacter les Services d'interprétation au (416) 530-6000, poste 3451

Renseignements financiers et d'assurance

Patients assurés

Pour les résidents de l'Ontario possédant une carte d'assurance maladie valide, la Régie d'assurance-maladie de l'Ontario (RAMO) défraie les services hospitaliers et médicaux, moyennant certaines exceptions. Voici des éléments qui ne sont pas couverts par le RAMO :

- chambre à supplément : chambre à deux lits ou à un lit
- services de téléphone et de téléviseur
- frais d'ambulance : tous les usagers doivent défrayer une quote-part pour les trajets en ambulance vers l'hôpital
- articles obtenus à l'hôpital, tels que béquilles, cannes et bandes abdominales
- services non assurés, tels que circoncision de nouveau-nés, ablation de certains grains de beauté et kystes, chirurgie esthétique et tout autre service supprimé dans la liste, tel que cela est déterminé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Patients non assurés

Pour les patients non assurés (sans RAMO), les frais d'hôpital et de médecin sont facturés directement. Un tarif quotidien comprend les repas, les soins infirmiers et certaines fournitures médicales. Les frais médicaux seront facturés séparément par votre médecin. Des modalités de paiement doivent être prévues avant l'admission et/ou le service. Veuillez contacter le Service de comptabilité des patients au (416) 530-6498.

Retour à la maison

Lorsque votre médecin estime que vous pouvez retourner à la maison, il remplira une réquisition de congé.

L'heure du congé est généralement prévue pour 9h a.m. en ce qui concerne les patients ayant subi une chirurgie; quant aux unités médicales, elles accordent ordinairement le congé à 11h a.m.

Si votre médecin détermine que vous devez demeurer à l'hôpital après la date de votre congé, pendant que des dispositions sont prises pour des soins de type différent (soins aux malades chroniques, maison de repos, soins prolongés ou foyer pour personnes âgées), vous devrez verser une quote-part pour le coût de votre chambre et de vos repas. Cela ne s'applique pas aux patients qui attendent de recevoir des soins de réadaptation, des soins palliatifs ou à domicile.

Avant de quitter le Centre de Santé, veuillez visiter notre bureau du Service de comptabilité des patients, dans l'aile Est, au premier étage, afin de régler votre compte. Le paiement peut être effectué en espèces, par chèque, carte de débit, carte VISA, American Express ou MasterCard.

Si un membre de votre famille ou un proche vient vous chercher, veuillez à lui indiquer l'heure de votre congé. L'entrée Tranquillité, au rez-de-chaussée de l'aile Morrow, est l'endroit le plus pratique pour attendre la personne qui vient vous chercher. Si vous avez besoin d'un taxi, des téléphones permettant de communiquer directement avec un service de taxis sont situés à l'entrée principale, à l'entrée Tranquillité et à l'entrée du service d'urgence.

Soins additionnels à la maison

Il se peut que vous ayez besoin de soins additionnels à la maison. Si c'est le cas, veuillez le signaler à votre infirmière aussitôt que possible. Nous nous ferons un plaisir de vous aider. Veuillez vous renseigner au sujet de notre Programme Ligne de vie, qui offre un service d'urgence à la maison. Pour de plus amples renseignements, veuillez composer le (416) 530-6453.

Accès à votre dossier

Les dossiers des patients sont strictement confidentiels, et le Centre de Santé doit se conformer à la législation provinciale en matière de confidentialité et d'accès aux dossiers. Toutes les demandes de divulgation de renseignements personnels au sujet d'un patient doivent être envoyées par écrit à :

Centre de Santé St. Joseph
30 The Queensway
Toronto, ON
M6R 1B5
Attention : Health Records ROI

Veuillez également inclure la(les) date(s) de votre séjour au Centre de Santé, ainsi que votre date de naissance, vos prénoms et nom de famille, l'adresse où les renseignements doivent être envoyés, le numéro de téléphone et votre consentement signé.

Traitement de survie

Une Directive Préalable, qui est remise d'avance, est un document servant à aviser autrui du type de traitement de survie que l'on désire recevoir, si l'on perd sa capacité de prendre des décisions ou si l'on devient incapable de manifester ses desiderata. Veuillez contacter notre Centre d'éthique clinique pour de plus amples renseignements, au (416) 530-6750.

Décisions de fin de vie

Dans l'esprit de la philosophie, de la mission et des valeurs du Centre de Santé St. Joseph, les fournisseurs de soins de santé ont l'obligation éthique de procurer des soins de fin de vie de la plus haute qualité. Cela inclut le fait d'aider les patients et les familles à prendre des décisions au sujet du

traitement et des soins de fin de vie. Veuillez contacter notre Centre d'éthique clinique pour de plus amples renseignements, au (416) 530-6750.

Mission, vision et valeurs

Mission

Le Centre de santé St. Joseph est un hôpital d'enseignement communautaire catholique qui procure des services de soins de santé reflétant les valeurs de l'Évangile sur le respect, la dignité et la compassion. Nous nous consacrons à encourager les soins de santé pour toute la collectivité. En partenariat avec notre communauté, nous tendons la main aux personnes malades, défavorisées et dont les droits sont négligés, avec l'esprit apaisant du ministère de ressourcement du Christ.

Vision

Notre vision consiste à être le meilleur hôpital d'enseignement communautaire au Canada.

Valeurs

À titre d'hôpital catholique, nous croyons que la vie est sacrée du moment de la conception jusqu'à la mort, parce que Dieu nous a confié précieusement la garde de la vie.

La reconnaissance du don de la vie humaine a de profondes répercussions sur la façon dont nous nous traitons mutuellement, et sur la façon dont nous soignons chaque patient, tout en maintenant l'intégrité et le courage de demeurer fidèles à nous-mêmes.

Pour ceux qui ne font pas partie de la religion catholique ou qui ne croient pas en Dieu, cette croyance se traduit par le respect, la dignité et la compassion – des valeurs humaines acceptées universellement et qui peuvent être pratiquées indépendamment de la religion. Nous pratiquons :

La dignité humaine

Tous les êtres humains doivent jouir des mêmes égards, ont droit au même respect et aux mêmes prévenances.

L'excellence

Un engagement à viser le plus haut degré en matière de soins, d'éducation, de recherches et de qualité de vie au travail.

La compassion

Une présence et des soins de qualité qui ouvrent la voie à la guérison et la plénitude.

La responsabilité sociale

Des gestes propices à l'usage équitable des ressources qui nous sont confiées, afin d'améliorer la vie humaine, dans une perspective personnelle et sociale.

Le service communautaire

Des collectivités, qui travaillent ensemble dans un climat de soutien mutuel, permettent au potentiel humain de s'épanouir et d'aller au bout de leur potentiel humain.