

## Lingue

Per servire meglio la nostra comunità multilingue, le informazioni per i pazienti e per i visitatori sono state tradotte nelle seguenti lingue:

- Polacco
- Spagnolo
- Italiano
- Ucraino
- Cinese tradizionale
- Vietnamita
- Tagalog
- Francese
- Russo

Offriamo anche servizi d'interpretariato e di Lingua dei segni americana per pazienti e operatori medici. Questi servizi vengono offerti tramite interpreti dipendenti part-time, interpreti esterni, personale volontario e risorse comunitarie.

I servizi di interpretariato faccia a faccia sono disponibili per appuntamento. I servizi di interpretariato al telefono sono disponibili tramite i servizi *Language Line* 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana.

Quando fissate un appuntamento all'ospedale *St. Joseph*, informate l'operatore addetto alla registrazione se avete bisogno di un interprete. Lui o lei farà in modo che un interprete sia presente durante il vostro appuntamento.

Per ulteriori informazioni, siete pregati di contattare il servizio *Interpreter Services* (Servizi d'interpretariato) al numero telefonico 416-530-6000 int. 3451.

## Informazioni per i visitatori

Sappiamo che visitare qualcuno a cui vogliamo bene in ospedale può essere un'esperienza stressante. Le visite presso l'ospedale sono benvenute e per

questo abbiamo preparato determinate informazioni allo scopo di rendere la vostra visita il più agevole possibile.

- Indicazioni per raggiungere l'ospedale
- Parcheggio
- Sportello informazioni
- Orario delle visite
- Piantine dei piani dell'ospedale
- Visite al reparto ostetricia
- Come trovare un paziente
- Condizioni del paziente
- Alloggio per i visitatori
- Omaggi floreali
- Negozio articoli da regalo (Gift Shop)
- Tessere sanitarie OHIP
- Mensa
- Second Cup
- Cappella
- Bancomat
- Farmacia

### ***Indicazioni per raggiungere l'ospedale***

Per indicazioni su come raggiungere l'ospedale St. Joseph's Health Centre in macchina o con i mezzi pubblici siete pregati di cliccare qui.

### ***Parcheggio***

Il nostro parcheggio multipiano è situato nell'angolo nord-ovest delle strade *Queensway* e *Sunnyside Avenue*, ed è sempre aperto.

### ***Sportello informazioni***

Lo Sportello informazioni è la fonte principale di informazioni ed indicazioni ed è situato al piano terra dell'entrata principale. È aperto dalle 7:00 alle 21:00 dal lunedì al venerdì, e dalle 9:00 alle 21:00 il sabato, la domenica ed i giorni festivi.

### ***Sportello assistenza***

Lo Sportello assistenza è gestito da volontari che sono disponibili per indicarvi dove andare. Lo Sportello assistenza è situato immediatamente a

nord della portineria centrale, al piano terra, presso gli ascensori principali dell'ala *Morrow*. L'orario di apertura è flessibile.

### ***Orario delle visite***

Le ore di visita sono dalle 11:30 alle 21:00. I pazienti possono avere due (2) visitatori massimo per ogni visita durante tale orario. Si prega di notare che un bambino (a) conta come un visitatore e deve essere sempre accompagnato da un adulto.

I reparti di Terapia intensiva, Cardiologia, Salute mentale, Salute mentale adolescenti ed infanzia, e i reparti di riabilitazione gestiscono il proprio orario di visita. Si prega di chiedere all'infermiera (e) di turno le informazioni al riguardo.

### ***Piantine dei piani dell'ospedale***

Per visualizzare la piantina dell'ospedale, scaricare i file in formato *pdfs* qui sotto:

- [Piano terra](#)
- [Primo piano](#)
- [Secondo piano](#)
- [Terzo piano](#)
- [Quarto piano](#)
- [Quinto piano](#)
- [Sesto piano](#)
- [Settimo piano](#)

### ***Visite al reparto di Ostetricia***

Un partner o una persona di supporto può essere continuamente presente durante il travaglio ed il parto. Altri visitatori, fino ad un massimo di quattro, saranno ammessi a discrezione dell'infermiera caposala. Nel reparto Maternità, il partner o la persona di supporto possono visitare in qualsiasi momento fino alle 21:00, però possono pernottare solo in una stanza privata. Fratelli, sorelle e nonni possono far visita dalle 18:00 alle 21:00, con un limite di quattro visitatori alla volta.

### ***Come trovare un paziente***

Per sapere il numero di stanza o telefonico di un paziente, siete pregati di

telefonare al 416-530-6038. Se siete in ospedale, chiedete tali indicazioni allo Sportello informazioni.

### ***Condizioni del paziente***

Tutto il personale medico è soggetto alle regole sulla privacy sui dati personali del paziente. Gli esiti dei test, i piani di trattamento medico, ed altre informazioni non vengono normalmente rilasciate telefonicamente. Per chiedere circa le condizioni generali del paziente, siete pregati di contattare l'infermiera di turno. Per ottenere informazioni dettagliate sulle condizioni mediche del paziente, siete pregati di contattare il medico responsabile per il paziente.

### ***Alloggio per il visitatore***

Ci sono parecchi hotel, motel, e pensioni entro un raggio di 5 minuti di guida dall'ospedale. Per ulteriori informazioni si prega di cliccare su:

[www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay](http://www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay).

### ***Omaggi floreali***

Se volete inviare dei fiori freschi al paziente, vi preghiamo di visitare il negozio *Gift Shop* situato nell'ala *Morrow* al primo piano appena a nord dell'entrata principale. Potete anche chiamare anticipatamente per ordinare la consegna dei fiori e del bigliettino di auguri. Si prega di chiamare il 416-530-6486 int. 3296.

### ***Negozi di articoli da regalo (Gift Shop)***

Il Gift Shop è situato nell'ala *Morrow* al primo piano, appena a nord dell'entrata principale. È gestito da volontari dell'ospedale. Tutto il ricavato è donato all'ospedale St. Joseph a sostegno delle cure dei pazienti. Durante la settimana, il Gift Shop apre i lunedì e i martedì dalle ore 9:30 alle 16:30; e da mercoledì a venerdì dalle 9:30 alle 20:30. Durante il weekend, è aperto il sabato dalle 12:00 alle 16:00 e la domenica dalle 10:00 alle 16:00. Per ulteriori informazioni, si prega di chiamare il 416-530-6000 int. 3296.

### ***Tessere sanitarie OHIP***

Un ufficio OHIP del Ministero della Sanità e delle Cure a Lungo Termine è situato al primo piano dell'edificio *Sunnyside Building*. Due volte al mese, i visitatori ed il personale possono inoltrare domanda per ricevere nuove

tessere, tessere di sostituzione, e per il rinnovo delle stesse. I moduli per la Tessera Sanitaria sono anche disponibili presso l'ufficio *Patient Accounts* ubicato al primo piano dell'ala *East Wing* dell'ospedale. Per informazioni, si prega di chiamare il numero verde 1-800-268-1154 oppure visitare il sito web [www.health.gov.on.ca/index.html](http://www.health.gov.on.ca/index.html).

### ***Mensa***

La mensa è situata nell'ala *Barnicke* al primo piano, appena a nord della portineria dell'entrata principale e del *Gift Shop*. L'orario di apertura è dalle 6:45 alle 18:00, da lunedì a venerdì, e dalle 8:00 alle 18:00 il sabato, la domenica e durante i giorni festivi.

### ***Second Cup***

Il Caffè *Second Cup* è ubicato al primo piano dell'entrata principale, vicino agli ascensori. È aperto dalle 6:30 alle 21:00, da lunedì a venerdì, e dalle 7:00 alle 20:00 il sabato e la domenica.

### ***Cappella***

La Cappella dell'ospedale St. Joseph è a disposizione di tutti i pazienti e degli amici, familiari, personale medico e dei membri della comunità per funzioni, preghiere private o riflessione. È situata nell'ala *Morrow*, al secondo piano, appena a nord degli ascensori. Le nostre porte sono sempre aperte, e diamo il benvenuto a chiunque voglia entrare.

### ***Bancomat***

Uno sportello Bancomat (ATM) si trova dentro i locali della mensa.

### ***Farmacia***

Il servizio di farmacia è disponibile per i pazienti ricoverati, i pazienti in Day hospital, il personale ed il pubblico. La farmacia (*Outpatient*) al dettaglio si trova nell'ala *East Wing* al piano terra. È aperta dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00, e dalle 17:30 alle 19:45. Per informazioni siete pregati di chiamare il 416-530-6555.

## **Prepararsi per la degenza in ospedale**

Noi comprendiamo che venire in ospedale come paziente può essere un'esperienza stressante. Sapere cosa aspettarsi può spesso ridurre quello

stress. Le informazioni riportate di seguito hanno lo scopo di aiutarvi a prepararvi per la vostra degenza.

- Accettazione
- Stanze ospedaliere
- Farmaci in camera
- Oggetti di valore
- Cosa portare
- Consenso al trattamento
- Centro pre-accettazione
- Preparazione per un intervento
- Servizi di interpretariato
- Accessibilità per individui affetti da perdite dell'udito
- Informazioni finanziarie e assicurative
- Andare a casa
- Cure extra a domicilio
- Accesso ai propri dati
- Trattamento di mantenimento in vita
- Decisioni riguardo la fine della vita

### ***Accettazione***

Se avete programmato l'accettazione per un intervento chirurgico facoltativo, sarà la clinica di pre-accettazione nell'area registrazione al secondo piano dell'Ala *Barnicke* che si occuperà dell'accettazione. Se siete ammessi da un'altra area dell'ospedale, il personale della registrazione sarà disponibile ad assistervi durante il processo.

### ***Stanze ospedaliere***

Ci sono tre tipi di stanze ospedaliere disponibili per i pazienti all'ospedale St. Joseph:

- Stanza in corsia: più di due pazienti per stanza, coperti da OHIP (mutua), nessun costo aggiuntivo
- Stanza semi-privata: due pazienti per stanza, con pagamento di una quota giornaliera. Si dovranno fornire i dettagli della polizza assicurativa e depositare una caparra.

- Stanza privata: un paziente per stanza, alcune hanno il bagno privato, con pagamento di una quota giornaliera. Si dovranno fornire i dettagli della polizza assicurativa e depositare una caparra.

Molte stanze per i pazienti possono avere televisori, ed è possibile anche affittarne uno. Si prega di non portare apparecchiature elettroniche e di chiedere all'infermiera prima di usarne una di qualsiasi tipo.

Molte stanze per i pazienti sono dotate di telefoni. Ci potrebbero essere dei costi giornalieri per il loro uso. I telefoni a pagamento sono situati su ciascun piano e in mensa.

Sono disponibili anche dispositivi d'assistenza per migliorare l'udito. Noi offriamo macchine TTY, telefoni TTY, ed una varietà di altri dispositivi tecnici che sono disponibili per essere usati dai pazienti. Il numero di telefono TTY è il 416-530-6820.

Per aiutare a creare un ambiente accogliente per pazienti e visitatori, l'Ospedale *St. Joseph* permette l'uso dei cellulari e di dispositivi di comunicazione wireless in aree pubbliche ed in aree generali della clinica. Per favore, seguite i segnali sparsi in tutto l'ospedale o parlate con il vostro medico per maggiori informazioni.

### ***Farmaci in camera***

Se avete portato farmaci con voi, per favore consegnateli alla vostra infermiera per tenerli al sicuro. Non tenete farmaci sul comodino o in camera.

### ***Oggetti di valore***

Vi preghiamo di lasciare tutti gli oggetti di valore a casa. Se necessario, gli oggetti di valore saranno conservati dai nostri Servizi di Protezione per tenerli al sicuro, anche se non ci assumiamo nessuna responsabilità per oggetti danneggiati o smarriti. Per informazioni chiamare i Servizi di Protezione al numero 416-739-5335.

### ***Cosa portare***

Ci sono alcuni oggetti che dovrete portare con voi:

- La tessera sanitaria OHIP. Se ci avete visitato in precedenza, portate la vostra carta paziente dell' Ospedale *St. Joseph* (carta blu) ed anche le informazioni sulla copertura assicurativa secondaria.
- Una lista di tutti i farmaci che state prendendo, inclusi inalatori
- Oggetti di toilette come lo spazzolino da denti, dentifricio, spazzola/peppine, attrezzatura per la rasatura, shampoo e deodorante.
- Pigiama di cotone con camicia, pantofole, e giacca da camera o vestaglia
- Occhiali, apparecchi per l'udito e dentiere
- Una radio a batterie, se volete

### ***Consenso al trattamento***

Il vostro dottore ed altri professionisti sanitari vi chiederanno il vostro consenso scritto prima di procedere con qualunque tipo di trattamento. Essi discuteranno il trattamento con voi e vi aiuteranno a capire le opzioni in modo da poter scegliere cosa è meglio per voi. Dovrete fornire il consenso in forma scritta prima che la procedura sia effettuata.

Qualora non foste più in grado di dare il consenso informato, il vostro gruppo di assistenza sanitaria parlerà con qualcuno a voi vicino, generalmente un familiare, per spiegare il trattamento e chiedere il consenso. Se avete qualche documento o pratiche particolari riguardanti i vostri desideri, come una procura per cure personali o un testamento, per favore assicuratevi di discuterlo con la nostra equipe sanitaria.

### ***Centro pre-accettazione***

Se siete pazienti di chirurgia ed è richiesta la pre-accettazione, il vostro chirurgo o il vostro medico di famiglia prenoterà per voi un appuntamento con la clinica di pre-accettazione. Questa Clinica si trova nell'Ala *Barnicke* sul secondo piano. Il nostro staff può rispondere alle vostre domande, aiutarvi a completare tutti i test ed i documenti, e informarvi su cosa vi aspetta.

Per favore, ricordatevi di:

- prendere i vostri farmaci abituali come da prescrizione
- mangiare e bere come fareste normalmente nel giorno del vostro appuntamento di pre-accettazione

- portare la vostra tessera OHIP e qualunque altro documento di copertura assicurativa
- portare tutti i vostri farmaci, inclusi gli integratori naturali che state prendendo, nei contenitori originali
- portare tutti i moduli completati dal vostro medico di famiglia e/o chirurgo
- portare un libro o una rivista da leggere mentre aspettate di fare i test
- porgere domande: le informazioni vi aiuteranno a prendere decisioni sul vostro trattamento.

Per informazioni, contattare il centro pre-accettazione al numero 416-530-6504.

### ***Preparazione per un intervento***

Una volta arrivati in sala operatoria, la vostra famiglia potrà aspettare nella sala di attesa per la famiglia, che si trova sul secondo piano dell'Ala *Barnicke*, in fondo al corridoio dall'area di *Day of Surgery* (Day hospital). Questa stanza è aperta per far attendere parenti ed amici, e per incontrare il medico dopo l'operazione.

Dopo l'operazione, passerete del tempo per riprendervi dall'anestesia nell'unità di cura post-anestesia (PACU). La vostra permanenza al PACU potrebbe durare da una a tre ore. Dal PACU, sarete trasferiti all'area *Day of Surgery* se dovete andare a casa lo stesso giorno, oppure, se rimanete per la notte, sarete trasferiti in un letto di degenza. Per favore, notare che l'accesso all'area *Day of Surgery* è permesso soltanto ad un visitatore per paziente. Per le unità di degenza sono permessi due visitatori alla volta.

### ***Servizi di interpretariato***

Al servizio di una comunità multi-linguistica, offriamo servizi di interpretariato per pazienti e per operatori sanitari. Noi forniamo questi servizi tramite interpreti dipendenti part-time, interpreti esterni, personale volontario e risorse della comunità.

Servizi di interpretariato faccia a faccia sono disponibili su appuntamento. I servizi di un interprete al telefono sono disponibili tramite i servizi

*Language Line* 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana. Sono anche disponibili servizi di interpreti certificati per la lingua dei segni.

Quando fissate un appuntamento all'Ospedale *St. Joseph*, per favore informate l'operatore addetto alla registrazione se avete bisogno di un interprete. Lui o lei farà in modo che un interprete sia presente durante il vostro appuntamento.

Per maggiori informazioni, contattare i servizi di interpretariato al numero 416-530-6000 int. 3451.

***Accessibilità per individui affetti da perdite dell'udito***

L'ospedale *St. Joseph* ha preso provvedimenti per assistere i pazienti non udenti o con problemi di udito per fare in modo che siano a proprio agio durante la permanenza presso l'ospedale. I seguenti servizi ed ausili sono disponibili:

**Telefono amplificato**

Telefono per individui con perdita dell'udito moderata. È un accessorio compatibile con gli apparecchi acustici ed ha un interruttore per il controllo del volume. Vi preghiamo di chiedere alla vostra infermiera o al vostro medico se ne avete bisogno.

**Baby monitor (Dispositivo per monitorare i suoni dei bambini)**

Trasmette un segnale ad una lampada intermittente o ad un dispositivo scuoti-letto quando il bambino piange. È disponibile presso la postazione degli infermieri.

**Pocket Talker/Sound Unit (Dispositivo parlante tascabile/Unità sonora)**

Apparecchio di comunicazione diretta che amplifica la voce di colui/colei che parla nelle cuffie indossate dall'ascoltatore. Il volume può essere regolato. Chiedete informazioni riguardo l'uso di un dispositivo parlante tascabile alla vostra infermiera o al vostro medico.

**Televisori**

I televisori con sottotitoli sono disponibili con richiesta al servizio televisori in affitto.

Dispositivo uniphone (TTY/TDD)

Dispositivi portatili che uniscono funzioni di telefono e telescrivente con voce carry over. Chiedere informazioni al riguardo all'infermiera o al vostro medico.

Per domande con riguardo alle attrezzature descritte sopra o all'iniziativa Accessibilità per individui con perdita dell'udito, per favore contattare i Servizi di interpretariato al numero 416-530-6000 int. 3451

### ***Informazioni finanziarie e assicurative***

Pazienti assicurati

Per i residenti dell'Ontario con una tessera sanitaria valida, il Piano di Assicurazione Sanitaria dell'Ontario (OHIP) paga per i servizi ospedalieri e sanitari, con alcune eccezioni. I servizi non coperti da OHIP includono:

- alloggi preferenziali: camere semi-private e private
- servizi di telefono e televisione
- quote per l'ambulanza: tutti gli utenti devono pagare una quota per il trasporto in ospedale in ambulanza
- oggetti ricevuti dall'ospedale come stampelle, bastoni e busti
- servizi non coperti da assicurazione come circoncisioni per neonati, rimozioni di alcuni nei o cisti, chirurgia estetica ed ogni altro servizio non incluso nella lista prescritta dal Ministero della Sanità e delle Cure a Lungo Termine.

Pazienti non assicurati

Per i pazienti non assicurati, (senza OHIP) le quote dell'ospedale e dei medici sono addebitate in maniera diversa. La rata giornaliera della stanza include i pasti, le cure infermieristiche ed alcune forniture mediche. Le spese mediche saranno addebitate separatamente dal vostro medico. Le disposizioni di pagamento devono essere concordate prima dell'ammissione e/o del servizio. Per favore chiamare l'ufficio di ragioneria *Patient Accounts* al numero 416-530-6498.

### ***Andare a casa***

Quando il vostro medico ritiene opportuno mandarvi a casa, compilerà un ordine per la vostra dimissione.

L'orario generale per la dimissione è alle 9:00 per i pazienti di chirurgia. I reparti di medicina normalmente dimettono alle 11:00.

Se il vostro medico ritiene opportuno che voi rimaniate dopo la dimissione mentre vengono prese disposizioni per un tipo di cura differente, (cura cronica, una casa di riposo, cura a lungo termine, o un ospizio per gli anziani), vi verrà richiesto di pagare la quota per il costo della vostra stanza e per i pasti. Questo non si applica ai pazienti che aspettano la riabilitazione, trattamento palliativo o cure a casa.

Prima di lasciare l'ospedale, vi preghiamo di visitare l'ufficio *Patient Accounts*, nell'Ala *East Wing*, primo piano, per regolare il vostro conto. Il pagamento può essere fatto in contanti, assegni, carta bancomat, VISA, American Express o MasterCard.

Se la famiglia o i vostri cari vi verranno a prendere, assicuratevi di far loro sapere a che ora verrete dimessi. L'entrata *Tranquility* sul Piano Terra dell'Ala *Morrow* è il posto più conveniente per aspettarli. Se si ha bisogno di chiamare un taxi, i telefoni per i taxi si trovano all'entrata principale, all'entrata *Tranquility* e all'entrata di Emergenza.

### ***Cure extra a domicilio***

Qualora abbiate bisogno di cure extra a casa, fatelo sapere alla vostra infermiera appena possibile. Saremo felici di offrirvi l'assistenza necessaria. Vi preghiamo di chiedere informazioni sul nostro programma *Lifeline*, il quale offre servizi di risposta alle emergenze a casa. Per informazioni, si prega chiamare il numero 416-530-6453.

### ***Accedere ai propri dati***

I dati del paziente sono strettamente riservati, e l'ospedale deve conformarsi alla legge sulla privacy e sull'accesso ai dati. Tutte le richieste per il rilascio delle informazioni personali del paziente devono essere inoltrate per iscritto all'indirizzo:

St. Joseph's Health Centre  
30 The Queensway  
Toronto, ON

M6R 1B5

Attenzione: Health Records ROI

Per favore includere anche la data (le date) in cui siete stati pazienti dell'ospedale, ed anche la vostra data di nascita, nome e cognome, indirizzo dove inviare le informazioni, numero di telefono, ed il vostro consenso firmato.

### ***Trattamento di mantenimento in vita***

Il documento Direttive anticipate (Advance Directive) è usato per dare istruzioni o per informare gli altri riguardo il tipo di trattamento di mantenimento in vita desiderato, nel caso in cui il paziente non sia più in grado di prendere decisioni o di comunicare i propri desideri. Per ulteriori informazioni, contattare il Centro per l'etica clinica al numero 416-530-6750.

### ***Decisioni riguardo la fine della vita***

Nel rispetto della filosofia, della missione e dei valori dell'ospedale St. Joseph, gli operatori sanitari hanno l'obbligo etico di fornire cure terminali di qualità. Questo include aiutare i pazienti e le famiglie a prendere decisioni sul trattamento e sulla cura alla fine della vita. Per ulteriori informazioni, contattare il Centro per l'etica clinica al numero 416-530-6750.

## **Missione, visione e valori**

### **Missione**

L'ospedale *St. Joseph's Health Centre* è un ospedale universitario cattolico che fornisce prestazioni sanitarie che rispettano i valori del Vangelo come il rispetto, la dignità e la compassione. Il nostro impegno consiste nel promuovere una comunità sana per tutti. Lavorando in collaborazione con la comunità, con l'aiuto del potere terapeutico della fede in Cristo, offriamo assistenza agli ammalati, agli emarginati e ai poveri.

### **Visione**

La nostra visione è di essere il migliore ospedale universitario comunitario del Canada.

## Valori

Come ospedale cattolico, siamo convinti che la vita è sacra, dal concepimento alla morte, poiché Dio ci ha donato ed affidato la vita.

Il riconoscimento della vita umana come dono divino, ha delle profonde implicazioni nel modo in cui ci rapportiamo agli altri, e nel modo in cui ci prendiamo cura di ogni paziente, mentre conserviamo l'integrità ed il coraggio di rimanere fedeli a noi stessi.

Per coloro che non seguono la religione cattolica o che non credono in Dio, questa credenza si trasforma in rispetto, dignità e compassione, valori umani universalmente accettati che possono essere messi in pratica a dispetto della religione. Noi pratichiamo:

### *La dignità umana*

Ogni persona è valorizzata come un individuo unico avente il diritto di essere rispettato ed accettato.

### *L'eccellenza*

L'impegno ad adoperarsi per offrire il meglio nelle cure, nell'istruzione, nella ricerca e nella qualità della vita professionale.

### *La compassione*

Cure e premure di qualità che favoriscano la salute e l'integrità fisica.

### *La responsabilità sociale*

Azioni che promuovano l'utilizzazione appropriata delle risorse, sia personali che aziendali, affidateci per migliorare la vita umana.

### *La comunità dei servizi*

Diverse comunità che lavorano assieme in un clima di supporto reciproco che favorisce la guarigione e la realizzazione del potenziale umano.