



GUIDE D'ACCUEIL

À L'INTENTION DES PATIENTS
ET DE LEUR FAMILLE



Douglas

INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE MENTAL HEALTH UNIVERSITY INSTITUTE

www.douglas.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| Mot de bienvenue du directeur général | 3 |
| À propos de l'Institut Douglas | 4 |
| · Vision | |
| · Mission | |
| · Valeurs | |
| · Mandat | |
| Code d'éthique | 6 |
| Fondation de l'Institut Douglas | 6 |
| Renseignements essentiels | 7 |
| · Participation à votre traitement | |
| · Consentement aux soins | |
| · Confidentialité | |
| · Violence : tolérance zéro | |
| · Si vous êtes admis | |
| · Code de vie | |
| · Prévention des infections | |
| · À votre admission | |
| · Journaux | |
| · Votre congé et vos prochains rendez-vous de suivi | |
| · Satisfaction | |
| Autres ressources | 10 |
| · Auxiliaires-bénévoles | |
| · Bénévoles | |
| · Besoins spirituels (pastorale) | |
| · Comité des bénéficiaires (comité des usagers) | |
| · Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman) | |
| · Pairs aidants | |
| · Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes | |
| Informations additionnelles | 12 |
| · Activités | |
| · Courrier | |
| · Stationnement | |
| · Caisse des patients | |
| · Repas, nutrition et alimentation | |
| · Objets perdus ou volés | |
| · Tabac | |
| · Coûts d'hébergement | |



MOT DE BIENVENUE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le présent guide d'accueil a été élaboré dans le but de rassembler différentes informations qui pourraient vous être utiles et vous guider tout au long de votre traitement à l'Institut Douglas.

Vous y trouverez des renseignements sur notre établissement, vos droits et responsabilités, les services offerts, l'aide ou l'accompagnement qui peut vous être fourni, les différents types d'activité ainsi qu'une foule d'autres informations utiles. Ce guide vous renseignera aussi sur la procédure à suivre si vous avez l'impression de ne pas recevoir tout le soutien que vous êtes en droit d'obtenir ou si vous avez des questions sur votre diagnostic ou votre traitement. N'hésitez pas à les adresser à vos intervenants.

L'Institut Douglas accorde une grande importance aux valeurs de respect, soit : le respect de vos droits et celui de vos responsabilités; le respect que les intervenants doivent vous témoigner et celui que vous devez leur porter; le respect de s'adresser à vous dans votre langue et de vous fournir la documentation appropriée en français ou en anglais selon votre choix.

L'Institut Douglas croit dans le rétablissement. C'est pourquoi nous vous invitons à participer activement à votre traitement, à vous renseigner et à faire des choix éclairés. Vous êtes le partenaire essentiel de la réussite de votre traitement. Afin de maximiser vos chances de succès, ce partenariat inclut également vos proches, les médecins de la communauté, les autres hôpitaux, les organismes communautaires et les groupes de soutien.

L'Institut Douglas est fier d'offrir des soins d'excellence. Il s'engage également dans la recherche et l'enseignement. Votre participation permet donc à l'Institut de développer de nouveaux savoirs et d'améliorer ainsi les soins et les services offerts tout en formant la nouvelle génération d'experts. Les nouvelles découvertes nous permettent de susciter l'espoir et de participer à l'atteinte de vos rêves.



À PROPOS DE L'INSTITUT DOUGLAS

Vision

Le rétablissement grâce à l'intégration des soins, de l'enseignement et de la recherche – De la communauté au cerveau.

Mission

Institut universitaire en santé mentale, le Douglas est affilié à l'Université McGill et à l'Organisation mondiale de la santé. Il est un chef de file international en soins, recherche et enseignement en santé mentale. Centre d'excellence, il :

- Offre des services d'excellence spécialisés et surspécialisés dans un contexte de continuum de soins avec ses partenaires de la première ligne;
- Mise sur la prévention et le rétablissement et contribue à la déstigmatisation de la maladie mentale;
- Contribue à l'avancement des connaissances et des pratiques par la recherche et l'enseignement de pointe.

Il se démarque par son caractère innovateur, multiculturel et bilingue. Soutenu par un engagement philanthropique, il est empreint d'humanisme et d'ouverture. Fondé par la communauté montréalaise, il est fier d'une tradition d'échanges et de collaboration avec de nombreux partenaires.

Valeurs

Le Douglas valorise l'excellence et l'innovation fondées sur l'engagement, la collaboration et l'éducation.

- **Excellence**
Appliquer les meilleures pratiques avec rigueur.
- **Innovation**
Être un milieu stimulant et dynamique où l'on développe des nouvelles connaissances pour mieux comprendre et soigner.
- **Engagement**
Être déterminé pour réaliser notre mission.
- **Collaboration**
Travailler en équipe interdisciplinaire, tant avec nos partenaires internes que communautaires, universitaires ou internationaux.
- **Éducation**
Être une organisation apprenante qui valorise le capital humain et qui évolue grâce au partage des connaissances et à la formation continue.

Mandat

À titre d'institut universitaire en santé mentale, le Douglas a un triple mandat de soigner, de découvrir et d'enseigner dans un contexte de partage des connaissances :

- **Soigner**
Nos équipes interdisciplinaires offrent des services à tous les groupes d'âge. Les services spécialisés et surspécialisés sont offerts à l'ensemble du Réseau universitaire intégré de santé de l'Université McGill ainsi qu'aux Centres de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun et de Dorval-Lachine-LaSalle.
- **Découvrir**
Nos chercheurs sont voués à l'étude des traitements et des causes de la maladie mentale – qu'elles soient d'ordre génétique, environnemental, culturel, social ou psychologique. Nous contribuons à faire avancer les connaissances sur le fonctionnement du cerveau, l'organisation et la prestation des services, à développer des outils diagnostiques, de traitement et d'évaluation des technologies, et à identifier des méthodes de prévention.
- **Enseigner**
Affilié à l'Université McGill et partenaire avec d'autres institutions d'enseignement, nous formons la relève et offrons un curriculum de pointe en santé mentale à toutes les disciplines professionnelles concernées. Nous contribuons également à l'avancement de meilleures pratiques en consolidant les programmes de formation offerts à nos partenaires et en soutien aux services de première ligne.

Vous pouvez consulter le site Web du Douglas pour de plus amples informations :
www.douglas.qc.ca

CODE D'ÉTHIQUE

« La règle la plus simple est aussi la meilleure :
Agissez envers les autres comme vous souhaitez
les voir agir envers vous-même »

Dr Thomas Burgess, 1893

Le Code d'éthique inclus dans la trousse d'accueil du présent guide vous renseigne sur vos droits et vos responsabilités. Ce Code constitue une règle de conduite et de pratiques attendues de l'ensemble du personnel. Demandez à recevoir le Code d'éthique s'il ne vous a pas été remis.

FONDATION DE L'INSTITUT DOUGLAS

Un monde sans maladie mentale. Voilà la vision de la Fondation de l'Institut Douglas. Faites un don pour mettre fin aux maladies mentales et nourrir l'espoir de guérison. Consultez le dépliant de la Fondation pour de plus amples informations.

RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS

Participation à votre traitement

Vous êtes la personne qui connaît le mieux votre condition et votre état de santé. Il est donc essentiel que vous participiez activement à votre traitement. Il est aussi important que vous puissiez établir un lien thérapeutique avec un membre du personnel de votre équipe de soins pour faciliter la communication et l'échange d'information. Pour faire des choix éclairés, vous devez avoir la bonne information. C'est votre droit. Posez des questions. Vous êtes un membre de l'équipe, au même titre que les intervenants, dans le développement et le suivi de votre plan d'intervention. Vous êtes la clé de votre succès; nous ne sommes que les facilitateurs.

Consentement aux soins

Un consentement écrit vous sera demandé lors de votre visite à la salle d'urgence et au moment de votre hospitalisation à l'Institut Douglas. Par la suite, tout au long de votre séjour, à travers l'élaboration de votre plan d'intervention, si vous devez recevoir des soins plus spécifiques tels qu'une anesthésie, un traitement de sismothérapie et pour l'application d'une mesure de contrôle, vous devrez signer un autre consentement écrit avant de recevoir ces soins. Avant de signer un

consentement, vous pouvez exiger de recevoir toute l'information pertinente. Le consentement aux soins est un processus continu, et vous pouvez en tout temps le retirer sans préjudice.

Confidentialité

Le personnel de l'Institut Douglas est tenu de respecter la confidentialité des dossiers et le secret professionnel. Il ne peut révéler la teneur des dossiers, verbalement ou autrement, sauf s'il est autorisé à le faire par le patient lui-même, par le tribunal ou par la loi. Veuillez aviser le personnel de vos préférences en ce sens.

Violence : tolérance zéro

La violence se définit comme un acte, en parole ou en geste, susceptible de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou de la faire agir contre sa volonté en utilisant la force ou l'intimidation. Aucune forme de violence ne sera tolérée. Vous pouvez vous renseigner sur vos responsabilités en consultant le Code d'éthique.

Si vous êtes admis

• Code de vie

1. L'Institut est un lieu de traitement temporaire. En prenant vous-même la responsabilité de suivre notre code de vie et de participer activement à votre programme dans le but de progresser vers votre rétablissement, vous obtiendrez plus rapidement votre congé.
2. Dans le but d'obtenir votre congé et de retourner dans la communauté, il est important que vous développiez de nouvelles habiletés et des moyens de résoudre vos problèmes. Dans ce sens, nous vous encourageons à participer à des activités de réadaptation sociale individuelles ou de groupe, lesquelles seront inscrites dans votre programme.
3. Aucun trafic ni possession ni consommation de drogue illicite ou d'alcool n'est toléré à l'Institut Douglas. Aucun membre de votre famille ou ami n'a le droit de vous apporter des drogues illicites, de l'alcool ou des médicaments.
4. Nous vous recommandons fortement de garder vos objets personnels pour vous-même, de ne pas les partager avec les autres patients de l'unité de soins et de ne pas les laisser sans supervision.
5. La prise de photos et les enregistrements vidéos ou sonores effectués à partir de n'importe quel type d'appareil sont strictement interdits dans les installations de l'Institut Douglas.
6. Le vol n'est pas toléré. Si vous avez perdu un bien ou êtes suspecté d'avoir en votre possession un objet volé, une enquête sera menée. Dans ce cas, il est fort probable que vous soyez sujet à une fouille personnelle et que votre chambre soit également fouillée.
7. Tous les objets de l'unité de soins sont la propriété de l'Institut Douglas. Vos objets et biens personnels sont traités avec respect par notre personnel, et nous nous attendons à la même conduite de votre part. Si vous brisez ou volez un objet appartenant à l'Institut, une enquête sera menée. Si vous êtes trouvé responsable, vous devrez assumer les frais liés au remplacement de l'objet brisé ou volé.

• Prévention des infections

La prévention des infections a comme objectif d'améliorer la sécurité des patients. Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour à l'hôpital. Elles sont provoquées par des microorganismes (bactéries, virus, parasites ou champignons) qu'un patient peut contracter au contact de l'environnement hospitalier, mais également dont il peut être porteur avant son admission. Consultez le dépliant sur le lavage des mains pour de plus amples informations.

• À votre admission

Lors de votre admission, vous devez présenter votre carte d'assurance-maladie et signer un formulaire de consentement autorisant les médecins ou les autres professionnels à vous prodiguer les soins courants. Durant votre séjour, il pourrait vous être demandé de signer des formulaires de consentement concernant d'autres tests ou traitements. Toute information utile par rapport aux procédures de consentement vous sera fournie sur demande. Dans le but d'assurer votre sécurité à la suite de votre admission à votre unité de soins, il pourrait vous être demandé de porter un bracelet d'identification ou qu'une photographie de vous soit prise.

Il est fortement déconseillé d'apporter à l'Institut Douglas :

- de l'équipement électronique, comme un téléviseur, une radio, un ordinateur, un appareil photo ou vidéo, un ordinateur portable, etc. Toutefois, certaines unités de soins acceptent que vous ayez en votre possession un baladeur ou lecteur MP3;
- des cartes de crédit, des sommes d'argent élevées, des bijoux ou tout autre objet de valeur.

L'Institut n'assume aucune responsabilité dans le cas de bris, de perte ou de vol de vos objets et biens

personnels que vous auriez choisi de conserver avec vous, en dépit des conseils précédents.

• Journaux

Des journaux peuvent être mis à votre disposition sur les unités de soins. Veuillez vous adresser au personnel.

• Votre congé et vos prochains rendez-vous de suivi

Selon l'évolution de votre état de santé au moment de votre congé et afin de vous aider à recevoir le soutien dont vous avez besoin, il se peut que vous soyez suivi dans une de nos cliniques spécialisées ou que vous retourniez dans votre environnement pour recevoir un suivi communautaire.

Satisfaction

Dans le but d'assurer la prestation de soins et de services de qualité, l'Institut Douglas s'engage à évaluer le niveau de satisfaction de sa clientèle. Vous pourriez donc être appelé à répondre à un sondage de satisfaction pendant ou après votre séjour à l'Institut Douglas, sur une base volontaire et confidentielle. Nous vous invitons à profiter de l'occasion, qui pourrait vous être offerte, pour exprimer votre opinion par rapport aux soins et services reçus au Douglas en toute confiance; votre collaboration étant une condition essentielle à l'amélioration continue de la qualité de nos soins et services.

AUTRES RESSOURCES

Auxiliaires-bénévoles

Depuis 1959, l'objectif des auxiliaires-bénévoles est de continuer à aider les personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale à garder leur dignité et s'assurer de leur bien-être en améliorant leur qualité de vie.

Bénévoles

Les bénévoles sont présents partout dans l'Institut. Ils collaborent en groupe ou de façon individuelle lors d'activités ou de projets divers. Vous pourrez les rencontrer dans tous les secteurs de l'Institut.

Besoins spirituels (pastorale)

Les services d'un intervenant en soins spirituels peuvent être retenus pour observer certains rites religieux ou cérémonies. Si les services que vous demandez nécessitent l'intervention d'une ressource externe, le Service de la pastorale peut faire les démarches auprès de cette ressource. Toutefois, vous devrez alors assumer les frais encourus. Pour ce qui est des lieux de prière dans l'établissement, le Douglas vous offre, dans la mesure du possible, les services de la pastorale et des lieux de ressourcement religieux.

Comité des bénéficiaires (comité des usagers)

Entre autres responsabilités, le Comité des bénéficiaires défend les droits et les intérêts collectifs des patients. Il aide notamment, sur demande, un patient dans toute démarche et fait

la promotion de l'amélioration des conditions de vie des patients. Voir le Code d'éthique pour plus amples renseignements.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman)

L'Ombudsman est là pour vous aider.

Son rôle est d'examiner vos plaintes en assurant le respect de vos droits, votre satisfaction tout en améliorant la qualité des services. Voir le Code d'éthique pour plus amples renseignements.

Pairs aidants

Le pair aidant est embauché par l'intermédiaire d'une entente de service entre l'Institut et l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale. En rétablissement d'un trouble de santé mentale, il utilise son expérience pour soutenir les patients dans leur propre processus de rétablissement. Le pair aidant responsabilise aussi le patient à reprendre du pouvoir sur sa vie. Pour obtenir le soutien d'un pair aidant, vous devez vous présenter au Centre Wellington.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est un organisme communautaire mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner, sur demande, les patients qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, d'une Agence de la santé et des services sociaux et du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux.

Le CAAP peut vous :

- informer et vous diriger selon vos besoins;
- écouter et cerner avec vous l'objet de votre plainte;
- informer sur vos droits et la procédure de plainte;
- aider à préparer votre dossier et, au besoin, à rédiger votre plainte;
- assister et vous accompagner à chaque étape du recours (ex. : rencontre dans le cadre de la plainte), en facilitant la conciliation avec toute instance concernée.

Un CAAP est en place dans chaque région du Québec. Les coordonnées du CAAP de la région montréalaise se trouvent dans la trousse d'accueil.



INFORMATIONS ADDITIONNELLES

Activités

Le Douglas offre une panoplie d'activités pour répondre à une variété de goûts et de besoins :

- activités physiques adaptées (gymnase, piscine, salle d'entraînement, salle Wii et autres);
- activités artistiques, de réadaptation ou vocationnelles (ateliers divers, horticulture);
- activités thérapeutiques comme la thérapie assistée par l'animal.

Si l'une de ces activités vous intéresse, mentionnez-le à votre intervenant principal.

De plus, l'Institut Douglas vous invite à profiter de la beauté de ses lieux extérieurs. Il est de la responsabilité de tous de garder les lieux et les mobiliers propres et sécuritaires.

Courrier

Le courrier personnel des patients hospitalisés est distribué en toute confidentialité aux unités de soins par le Service de courrier du Douglas. Les patients de l'Institut Douglas peuvent également recourir à ce service pour la livraison de leur courrier destiné à l'extérieur du Douglas.

Stationnement

Les aires de stationnement sont disponibles pour tous à un coût journalier fixe. Si vous devez être admis, nous vous suggérons de demander à un proche de déplacer votre véhicule pour éviter tout inconvénient ou des coûts inutiles. Si cela n'est pas possible, vous devez en aviser le Service de la sécurité du Douglas.

Caisse des patients

Vous avez droit d'ouvrir un compte à la Caisse des patients. Tout chèque personnel qui vous est envoyé à l'adresse de l'Institut sera automatiquement déposé en fidéicommis, à un taux d'intérêt préférentiel, dans votre compte ouvert à la Caisse des patients.

Repas, nutrition et alimentation

Les repas sont servis à la salle à manger de votre unité de soins. Le plateau individuel est ajusté selon vos besoins nutritionnels. Les services de professionnels en nutrition sont offerts au besoin. Le Douglas s'engage, autant que possible, à respecter les pratiques alimentaires des patients, et cela tant celles découlant de pratiques ou de prescriptions religieuses que celles relevant d'un choix personnel (ex. végétarisme).

Des distributrices alimentaires sont installées dans les principaux pavillons de l'Institut Douglas où vous pouvez acheter des grignotines. Une partie des ventes est versée aux auxiliaires-bénévoles de l'Institut Douglas.

Objets perdus ou volés

Plusieurs personnes franchissent les portes de l'Institut Douglas chaque jour. Il est donc impossible d'assurer le contrôle de tout un chacun. Pour ces raisons, l'Institut n'assume aucune responsabilité dans le cas de bris, de perte ou de vol des biens et objets personnels que le patient a en sa possession lors d'une visite dans l'une de ses installations ou qu'il conserve avec lui lors de son séjour à l'Institut Douglas.

Tabac

Tous les patients doivent respecter les lois concernant le tabac. Il est uniquement permis de fumer dans les fumoirs réservés à cet effet dans les unités de soins, et ce, seulement pour les patients qui y résident. Les patients ayant des privilèges de sortie pour fumer à l'extérieur de l'unité de soins doivent le faire à l'extérieur d'un périmètre de neuf mètres depuis l'entrée du pavillon.

Coûts d'hébergement

Dans la plupart des cas, aucuns frais d'hébergement ne sont exigés durant les 45 premiers jours de votre hospitalisation. Après 45 jours, votre médecin déterminera si vous avez encore besoin de soins actifs. Si votre période de soins actifs n'est pas prolongée, mais que vous devez rester encore quelque temps parmi nous, le coût de votre hébergement sera alors calculé selon votre revenu, en vertu du Programme de contribution financière des adultes hébergés de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

D'autre part, les frais hospitaliers et les services externes vous seront facturés si vous n'êtes pas couvert par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Dans ce cas, nous vous prions de demander la liste des tarifs en vigueur pour connaître la tarification exacte des coûts établis par le ministère de la Santé et Services sociaux du Québec.

