

Guide du patient



**Hôpital Général de Hawkesbury
& District General Hospital Inc.**

1111 Ghislain, Hawkesbury (Ontario) K6A 3G5
Téléphone: (613) 632-1111

Table des matières

Page

Bienvenue	
Liste des services, cliniques et programmes	
Votre opinion est importante pour nous.....	
Des gens qui ont votre santé à cœur.....	
Personnel médical	
Personnel hospitalier	
Les Amis de l'hôpital.....	
La prévention des infections...c'est l'affaire de tous	
L'importance de se laver les mains.....	
Vos droits en tant que patient.....	
Vos obligations en tant que patient.....	
Ce que vous devez apporter	
Accueil / Service d'information.....	
Les frais d'hospitalisation.....	
Chambre du patient	
Service de Pastorale	
Repas livrés aux chambres.....	
Téléphones	
Téléviseurs	
Le courrier et les fleurs	
Objets perdus et retrouvés.....	
Avant d'obtenir votre congé	
Pour obtenir votre congé.....	
Les politiques	
Les exercices d'évacuation en cas d'incendie	
La Boutique de cadeaux.....	
Renseignements destinés à la famille et aux visiteurs	
Service alimentaire.....	
Stationnement	
Services offerts par nos cliniques et nos programmes	
Nous apprécions vos commentaires.....	
La Fondation	

Bienvenue

L'Hôpital Général de Hawkesbury & District est une institution vibrante qui offre une gamme variée de services en soins de santé à une population diverse. Depuis son ouverture sur le site actuel en 1984, l'hôpital a toujours été reconnu pour son engagement progressif envers la qualité et l'innovation.

Le personnel, les médecins et les bénévoles vous souhaitent la bienvenue à leur centre hospitalier. Ces intervenants faciliteront votre séjour et vous aideront ainsi que votre famille en vous fournissant des soins et des services professionnels. Au cours de l'automne 2007, l'hôpital a adopté les normes de soins centrés sur les patients du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) afin de mieux orienter son service à la clientèle et son Programme d'assurance de la qualité.

Notre Guide du patient vous fournira des renseignements utiles concernant les politiques et les services de l'hôpital. Notre personnel est à votre disposition pour compléter cette information et répondre à vos questions durant la durée de votre séjour et de votre récupération à l'hôpital. Toutefois, votre participation au processus de soins est aussi importante pour votre bien-être.

Notre hôpital est financé par les fonds publics et gouverné par un Conseil d'administration qui représente la communauté et qui est ultimement responsable de la performance et de la qualité des services hospitaliers. La Direction de l'hôpital favorise un environnement de travail de qualité pour son personnel et encourage la communication, le respect mutuel, la dignité, l'acceptation de la diversité, et en tout temps, le respect de la confidentialité.

Nous espérons que votre séjour sera agréable.

ÉNONCÉ DE MISSION

Des vies sauvées, des vies améliorées, des vies prolongées et des vies perdues, sans perte de dignité

Voici les services, cliniques et programmes de santé conçus pour répondre à vos besoins et aux exigences de votre médecin:

Services

Centre familial des naissances
Médecine-chirurgie
Salle d'opération
Soins spéciaux
Unité de réactivation
Urgence / Clinique intermédiaire



Ergothérapie
Physiothérapie
Service de psychiatrie interne / externe
Soins palliatifs
Orthophonie
Gériatrie
Diétothérapie (nutrition)
Imagerie diagnostique (Radiologie)
Laboratoire / ECG
Pharmacie
Service alimentaire
Service de l'information
Services des dossiers médicaux (Archives)
Relations publiques
Bénévoles et Pastorale

Cliniques et programmes

Clinique d'obstétrique
Clinique d'hémodialyse
Clinique de prévention des AVC - accidents vasculaires cérébraux
Clinique de diabète
Clinique (PODCS) – (Programme Ontarien de dépistage du cancer du sein)
Clinique PART – (Prévention des accidents et réadaptation des travailleurs)
Programme de réadaptation pour enfants
Clinique de soins des pieds
Programme d'abandon du tabac
Programme de prévention et réadaptation cardiaque

Consultants

(Certains critères s'appliquent)

-Chirurgie
-Médecine interne
-Cardiologie
-Neurologie
-Orthopédie
-Gynécologie
-Urologie
-Gastroentérologie
-Pneumologie

N.B. Pour plus d'information sur ces services, cliniques et programmes, veuillez s.v.p. faire le «0» ou visiter notre site web (www.hgh.ca)

Votre opinion est importante pour nous

L'Hôpital Général de Hawkesbury & District est un hôpital communautaire, c'est-à-dire que ses services sont conçus et planifiés en fonction des besoins existants dans la communauté qu'il dessert. Vous avez donc une voix importante dans l'établissement des priorités et des objectifs formulés.

Ce guide a pour fins de vous aider et de vous permettre de bénéficier pleinement des soins et services offerts. Nous espérons que les renseignements et les directives vous aideront, ainsi que les membres de votre famille, à mieux préparer et vivre votre séjour à notre centre hospitalier.



Des gens qui ont votre santé à cœur

L'équipe médicale, le personnel infirmier, l'ensemble des employés et tous nos bénévoles consacrent leurs efforts à votre bien-être. Cette force collective qui les anime rehausse l'atmosphère chaleureuse qui favorise les soins personnalisés.

Nos patients et nos employés sont importants pour nous, c'est la raison pour laquelle le comportement agressif et le langage abusif ou vulgaire ne sont pas tolérés.

Personnel médical

Plusieurs médecins ont demandé des droits d'admission à l'hôpital ce qui leur permet de faire admettre des patients à l'hôpital et de les soigner pendant leur séjour. Ces médecins doivent être impliqués activement dans la vie hospitalière. Si le vôtre n'est pas un membre de cette équipe ou si vous n'avez pas de médecin de famille, votre soin médical sera confié à des médecins désignés.



Personnel hospitalier

Plus de 450 employés travaillent à notre centre hospitalier. Tous doivent porter une carte d'identité qui indique leur nom et, soit le service où ils/elles travaillent ou la fonction qu'ils/elles exercent. S'il est important de bien renseigner les patients, il est tout aussi important de parfaire l'éducation des employés. Plusieurs heures par mois y sont consacrées.

Les Amis de l'Hôpital

La mission de ce groupe de bénévoles est d'améliorer la qualité de vie des patients en rehaussant de leur présence, les services et les programmes déjà offerts par le personnel, le tout conforme au mandat et à la philosophie de l'hôpital.

Les Amis gèrent La Boutique où vous pouvez vous procurer cadeaux, articles ou produits nécessaires à votre confort. Ces bénévoles s'occupent aussi des machines distributrices à l'entrée de l'hôpital.

Les bénévoles dédiés aux Soins Palliatifs, à la Pastorale, aux Services aux patients ou à l'accueil

représentent une partie importante du personnel de l'hôpital et ils / elles feront tout en leur pouvoir pour que votre séjour soit agréable. Les bénévoles sont une présence qui reconforte et qui apporte une touche spéciale.

La prévention des infections... c'est l'affaire de tous!

Bactéries multi-résistantes

La prévention des infections constitue une préoccupation majeure dans un centre hospitalier. C'est pour cette raison qu'à notre hôpital, on a mis en place un programme de prévention et de contrôle des infections.

L'utilisation répandue des antibiotiques peut favoriser l'apparition des bactéries multi-résistantes aux médicaments utilisés dans le traitement des infections. C'est la raison pour laquelle notre personnel maintient un programme de surveillance qui vise à assurer le contrôle de ces bactéries multi-résistantes. Dans le cadre de ce programme de surveillance, des prélèvements (tests) rectaux et nasaux seront nécessaires.

Vous serez avisé si vos prélèvements (tests) démontrent la présence de bactéries multi-résistantes. Des mesures de précautions seront alors prises pour empêcher que ces microbes se transmettent à d'autres personnes. Entre autres, cela pourrait vouloir dire vous changer de chambre.

L'importance de se laver les mains

Se laver les mains est le moyen le plus efficace pour prévenir la transmission des infections.

Vous pouvez nous aider à prévenir les infections en vous lavant les mains fréquemment. De plus, encouragez vos visiteurs à se laver les mains lorsqu'ils viennent vous visiter. Les professionnels de la santé sont sensibilisés à l'importance du lavage des mains. Si l'un d'entre eux oubliait de le faire avant de vous donner des soins, rappelez-lui.



Vos droits en tant que patient

Votre hospitalisation ne vous enlève pas votre dignité, votre individualité ou votre droit d'être traité comme un être responsable, capable de prendre des décisions concernant sa vie.

Vous avez le droit :

- d'être soigné avec égard et respect. Vous et votre famille serez traités avec courtoisie, équité et compréhension. À notre hôpital, on ne fait pas de discrimination de race, religion, origine ethnique, culture, statut social, orientation sexuelle ou état médical.
- d'exiger le respect de votre vie privée et de vos informations personnelles. Votre dossier et l'information discutée entre professionnels de la santé seront traités de façon confidentielle.
- d'avoir accès à votre dossier médical à moins que par exception, le médecin responsable de vos soins croit que ce ne soit pas dans votre meilleur intérêt pour le

moment.

- de recevoir des traitements, examens et soins personnels de façon à respecter votre dignité et votre intimité.
- d'être renseigné par le médecin responsable de vos soins au sujet de votre diagnostic, de votre traitement et de votre pronostic et ce, en des termes clairs et faciles à comprendre.
- de recevoir au préalable du médecin responsable de vos soins, les renseignements nécessaires pour autoriser l'emploi de toute technique ou le recours à tout traitement. Vous avez aussi le droit de connaître le nom de la personne responsable de cette technique ou de ce traitement.
- de refuser de vous faire soigner, mais ce, dans les limites fixées par la loi. Vous avez aussi le droit d'être mis au courant des conséquences probables de votre geste sur votre état de santé.
- de nous faire part de vos commentaires ou de porter plainte auprès des responsables de services ou du personnel des Relations publiques.

Vos obligations en tant que patient

Vous devez :

- respecter l'intimité des autres patients et traiter le personnel hospitalier et les patients avec respect et dignité en vous assurant que vos visiteurs font de même. Le personnel, les autres patients et les visiteurs ne doivent subir aucun harcèlement ou abus verbal ou physique.
- vous présenter aux consultations médicales fixées sur rendez-vous. S'il vous est impossible de vous y rendre, vous êtes tenus d'en prévenir votre intervenant à l'avance.
- fournir en toute confiance et franchise les renseignements pertinents au sujet de vos antécédents médicaux, c'est-à-dire maladies, hospitalisations et médications antérieures.
- vous impliquer le plus possible dans votre plan de santé en demandant une clarification de ce que vous ne comprenez pas, en prenant les meilleures décisions que vous pouvez, en discutant de vos désirs, préférences et décisions avec le personnel et en prenant part activement à votre plan de soins.
- respecter les règlements de l'hôpital dans la mesure où ils vous ont été communiqués.
- assigner un porte-parole de votre famille afin d'éviter les nombreux appels.

Ce que vous devez apporter:

1. Une liste complète de vos médicaments avec la posologie, si possible. Il est par contre préférable que vous apportiez vos médicaments.
2. Votre carte santé de votre province. Si vous détenez une autre assurance, apportez votre carte de membre.
Lors de votre visite, une carte d'identité (carte-bleue) vous sera remise; veuillez la présenter lors de vos prochaines visites à l'hôpital.

3. Effets personnels tels que : pantoufles/souliers confortables, robe de chambre, vêtements de nuit, bas,



sous-vêtements, etc.

Trousse de toilette : brosse/pâte à dents, peigne/brosse, mouchoirs (Kleenex), articles d'hygiène, rasoir (rasoir électrique permis)

Veillez ne pas apporter :

- de grandes valises
- un téléphone cellulaire
- une grosse somme d'argent
- des bijoux
- des appareils électroniques tels radios, ventilateurs, etc...

L'hôpital n'est pas responsable du vol ou du bris d'objets personnels.

On vous demande de retourner vos objets de valeur à domicile; dans l'impossibilité, un coffret de sûreté est disponible au bureau d'admission. Vous recevrez un reçu détaillé des objets que vous y laisserez.

Accueil / Service d'information

Pour tout accès à nos services, présentez-vous au Service d'information.

Toute inscription doit être faite en personne. Vous serez avisé des procédures à suivre s'il y a lieu. Le jour ou la veille de votre admission, on communiquera avec vous pour confirmer les arrangements de votre hospitalisation.

On vous indiquera l'heure de votre admission. On vous remettra un bracelet d'identité que vous devez porter pendant la durée de votre séjour.



Les frais d'hospitalisation

Votre carte santé et vos assurances personnelles constituent votre passeport à l'hospitalisation. Nous vous conseillons fortement de connaître la couverture exacte de vos polices d'assurances personnelles pour éviter tout malentendu. Les coûts encourus durant votre séjour qui ne sont pas couverts par les assurances ou régimes provinciaux vous seront facturés.

Chambre du patient

Des chambres privées, semi-privées (2 lits) ou salles communes (4 lits) sont disponibles. L'assurance santé provinciale défraie les coûts d'une salle commune. Il arrive que l'hébergement demandé ne soit pas disponible au moment de l'admission. Nous tenterons dans la mesure du possible de vous attribuer la chambre demandée.

Service de pastorale

Nous reconnaissons l'importance des valeurs spirituelles et respectons les différentes croyances religieuses. Nous offrons aux patients, ainsi qu'à leurs proches, l'occasion de pratiquer les traditions ou sacrements propres à leur foi, d'approfondir leur propre spiritualité et de recevoir un support moral dans une atmosphère d'écoute et de compassion.

Vous pouvez recevoir la visite d'un prêtre ou d'un pasteur en demandant à un membre du personnel infirmier ou à un(e) bénévole du service de pastorale.

Repas livrés aux chambres

Le déjeuner est servi à partir de 7h30.

Le dîner est servi à partir de 11h30.

Le souper est servi à partir de 16h30.

Les patients qui désirent recevoir de l'information sur la nutrition ou obtenir une consultation avec un diététiste doivent adresser leur demande au personnel infirmier.

Téléphones

L'hôpital met à la disposition des patients, des téléphones dans chacune des chambres. Pour faire un appel local, vous n'avez qu'à composer le 8 et attendre la tonalité avant de composer le numéro désiré.



Pour tout appel interurbain, vous devez virer les frais à votre correspondant ou utiliser votre carte d'appel. Vous n'avez qu'à composer le 0 et demander à la téléphoniste d'acheminer votre appel. Le service est offert de 8 h à 20 h 30.

Vous pouvez recevoir des appels entre 8 heures et 22 heures à tous les jours. Afin de faciliter les communications durant votre séjour, donnez votre numéro de téléphone le plus tôt possible à votre famille et à vos amis. Si vous changez de chambre au cours de votre hospitalisation, assurez-vous de leur donner votre nouveau numéro de téléphone.

Téléviseurs

Un téléviseur est disponible dans chacune des chambres des patients. Afin que chacun profite d'une bonne nuit de sommeil, nous vous demandons de fermer votre téléviseur à 23 h. Vous recevrez des écouteurs avec votre téléviseur et vous devez les utiliser en tout temps.

Pour obtenir un téléviseur, vous devez remplir un formulaire de demande et le remettre au personnel infirmier. Un gardien de sécurité s'occupera de votre requête et vous indiquera comment régler le paiement de location.

Le courrier et les fleurs

Tout courrier ou tout arrangement floral qui vous est adressé sera livré à votre chambre. Le courrier reçu après votre départ de l'hôpital sera expédié à l'adresse de votre domicile.

Objets perdus et retrouvés

Tous les objets perdus et retrouvés seront retournés au bureau du gardien de sécurité. Sauf dans le cas d'argent, les objets perdus seront gardés pour une période n'excédant pas deux mois. Vous pouvez signaler un objet perdu ou retrouvé en appelant au bureau du gardien de sécurité (poste 305).

Avant d'obtenir votre congé

Si vous planifiez retourner à la maison après un séjour à notre hôpital et qu'une demande est faite pour des services communautaires, une infirmière-liaison du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) vous visitera. Un membre du personnel vous assistera dans les étapes subséquentes.

Tous les hôpitaux de l'Ontario sont obligés de donner leur congé de l'hôpital dans les meilleurs délais, aux patients qui n'ont plus besoin de soins hospitaliers ou quand un autre niveau de soins peut être offert dans la communauté. Cette mesure vise à assurer que des services médicaux soient disponibles pour les personnes qui ont besoin d'être admises à l'hôpital pour des soins actifs. Votre collaboration est importante à ce sujet.

Pour obtenir votre congé

Les trois étapes à franchir pour obtenir votre congé sont:

1. Votre médecin doit inscrire à votre dossier la permission de votre congé.
2. Votre médecin ou un membre du personnel infirmier vous informera au sujet de votre congé.
3. Le personnel des soins infirmiers vous aidera à organiser votre départ de l'hôpital.

Nous demandons que vous quittiez l'hôpital avant 11 h.

Les politiques

Politique linguistique :

Les deux langues officielles ont un statut égal à l'hôpital et tous les patients ont droit à la reconnaissance et à l'utilisation de la langue officielle de leur choix.

- a) le patient, le public et l'employé utilisent la langue officielle de leur choix.
- b) notre personnel est responsable d'obtenir les ressources linguistiques nécessaires pour répondre à vos besoins

Politique de l'usage du tabac :

Il est strictement interdit de fumer dans l'hôpital. Les patients et les visiteurs doivent respecter les consignes affichées et la règle de l'usage du tabac.



Politique des mesures d'urgence:

Un système de détection et des exercices périodiques pour le personnel vous assurent un environnement sécuritaire. En cas d'incendie, regagnez **rapidement** votre chambre... le personnel s'occupera de vous.

Les exercices d'évacuation en cas d'incendie

Ces exercices se font à des intervalles réguliers. Les employés apprennent à veiller à la sécurité des patients et à la sûreté des lieux. Ces exercices concernent uniquement les employés et n'impliquent

pas les patients. La porte de votre chambre se refermera automatiquement lors de l'exercice. Un membre du personnel assigné vous avisera des étapes à suivre.

La Boutique de cadeaux

A l'entrée principale se trouve "La Boutique"; celle-ci est dirigée par les bénévoles des Amis de l'hôpital. Elle est ouverte de 8h30 à 19h durant la semaine et selon la disponibilité des bénévoles durant les fins de semaine.



Renseignements destinés à la famille et aux visiteurs

Les heures de visites sont de 11h à 13h et de 16h30 à 20h30, 7 jours par semaine. L'accès à l'hôpital se fait par l'entrée principale et les commis au Service d'information se feront un plaisir de vous fournir le numéro de chambre de la personne visitée et les indications pour se rendre à l'étage.



Le repos représente une partie importante de votre traitement. La visite de vos amis et de votre famille constitue aussi un élément important de votre thérapie. Vos visiteurs doivent toutefois respecter l'horaire des visites pour que vous puissiez recevoir les meilleurs soins possibles.

Afin de favoriser le retour à la santé de tous les patients, les visiteurs doivent:

- Respecter les heures de visite
- Ne pas être plus de deux visiteurs à la fois
- Circuler discrètement, éviter de faire du bruit
- Assurer que les jeunes enfants soient accompagnés d'un adulte
- Respecter les politiques et règlements
- Respecter les avis de prévention des infections. S'il y a une affiche sur la porte de la chambre qui indique que des mesures de précaution (port de blouse, de gants ou de masque) sont requises avant d'entrer dans la chambre, informez-vous auprès du personnel infirmier.

Nous comptons sur votre collaboration pour nous aider à faire respecter ces consignes. Il en va de la santé de TOUS!

Service alimentaire

La cafétéria de l'hôpital est conçue pour recevoir le personnel de l'hôpital et les visiteurs. Des repas chauds ou froids sont servis aux heures suivantes:

- 8 h 15 à 10 h 30
- 11 h 30 à 14 h
- 14 h à 15 h 30 (pas de repas chauds)
- 17 h 30 à 18 h 45



Il y a des distributeurs automatiques situés près de l'entrée principale de l'hôpital et devant la boutique de cadeaux.

Stationnement

Les visiteurs peuvent garer leur voiture dans le parc de stationnement payant situé du côté ouest de l'hôpital. Les visiteurs ne doivent pas stationner devant l'hôpital dans les aires réservées aux véhicules d'urgence.

Services offerts par nos cliniques et programmes

Le service de pharmacie

Des pharmaciennes cliniciennes travaillent en collaboration avec les médecins et les infirmières. Elles demeurent disponibles pour répondre à vos demandes d'information. N'hésitez pas à les consulter. Le personnel infirmier transmettra votre demande.

Service de gériatrie

Sur ordonnance médicale, ce service s'adresse aux personnes âgées et/ou rencontrant certains critères. Des évaluations de santé, des recommandations appropriées et du support sont offerts aux patients et à leur famille.

Psychiatrie, service interne

Sur ordonnance médicale, des consultations individuelles et des suivis psychiatriques sont offerts en cours d'hospitalisation selon les besoins et les ressources disponibles. Lors de votre congé, l'équipe assurera la liaison avec les différents services communautaires, si indiqué.

Santé mentale, service externe

Le *Centre Royal-Comtois Center*, situé au 444 rue McGill à Hawkesbury, est une clinique en santé mentale qui offre des services à une clientèle âgée de 16 ans et plus. Vous pouvez nous joindre au 613-632-0139.

Veillez noter que le *Centre Royal-Comtois Center* n'est pas un service d'urgence en santé mentale. Si vous êtes en situation de crise :

- Rendez vous à un département d'urgence
- Placez un appel sans frais à une ligne de crise en santé mentale, 24h/7
 - ONTARIO : (866) 996-0991
 - QUÉBEC : (800) 661-0101

Soins palliatifs

Les soins palliatifs offrent soins et soutien affectif aux patients dont la condition l'indique. Le but du traitement vise alors à assurer leur confort, tel le contrôle de la douleur. Ce service est disponible à tout patient référé par le médecin traitant et en collaboration avec le personnel infirmier, médical et professionnel.

Suivi du deuil : Après le décès d'un être cher, l'équipe composée de bénévoles et de membres du personnel offre du support et un suivi et ce, pour une période approximative d'un an. Tous les proches peuvent se prévaloir de ce service s'ils le désirent. On leur remettra un livret sur le deuil et 3 semaines plus tard, un membre de l'équipe communiquera avec eux pour planifier un suivi selon leurs besoins.

Service de diétothérapie (Nutrition)

Ce service est offert aux patients hospitalisés ou vus en clinique externe qui doivent suivre une diète spécifique selon leurs besoins. Vous devez être référés par un médecin pour la clinique externe. Téléphonnez au poste 364.

Clinique d'hémodialyse

Ce service satellite de L'Hôpital d'Ottawa permet aux patients stables et ambulants de la région de recevoir leur dialyse à Hawkesbury, selon les critères établis.

La clinique de soins des pieds

La clinique offre un service de soins pour les pieds. Il n'est pas nécessaire d'être référé par un médecin. Téléphonnez au poste 402.



La clinique de diabète

La clinique de diabète offre de l'enseignement et du support à toutes les personnes diabétiques ou pré-diabétiques et à leur famille lors de cours de groupes ou de rencontres individuelles. Il n'est pas nécessaire d'être référé par un médecin. Téléphonnez au poste 482.

La clinique de prévention des AVC (Accidents vasculaires cérébraux)

Si vous avez subi une ischémie cérébrale transitoire (ICT) ou un accident vasculaire cérébral (AVC), nous vous offrons un accès rapide à l'évaluation de votre santé, à de l'enseignement et du support, à des services diagnostiques et traitements appropriés. Vous devez être référé par un médecin. Téléphonnez au poste 482.

Programme de prévention et réadaptation cardiaque

Ce programme est offert à toutes les personnes souffrant de problèmes cardiaques ou à risque de développer une maladie cardiovasculaire. Les facteurs de risque sont identifiés et du support est offert aux patients et à leur famille. Il n'est pas nécessaire d'être référé par un médecin. Téléphonnez au poste 177.

Le programme de prévention des accidents et réadaptation des travailleurs (PART)

Ce service de physiothérapie externe reçoit les travailleurs qui ont subi un accident au travail ou toute personne qui désire être traitée en clinique privée. Les frais de traitements sont généralement couverts par la CSST, CSPAAT, (WSIB), SAAQ, compagnies d'assurance automobile ou les régimes d'assurances privées. L'accès se fait facilement et rapidement sans être référé par un médecin. Téléphonnez au poste 308.

Physiothérapie, service externe

Les patients qui présentent des problèmes orthopédiques, cardiaques, pulmonaires ou neurologiques y sont traités en consultation externe. Il faut être référé par un médecin. Téléphonnez au poste 447.

Programme ontarien de dépistage du cancer du sein (PODCS)

Ce programme pour femmes ontariennes de 50 ans et plus offre un service accrédité de dépistage du cancer du sein. Certains critères s'appliquent. Téléphonnez au poste 359.

Clinique d'obstétrique

Cette clinique offre un service de suivi de grossesse à partir de 30-32 semaines pour les futures

mamans qui accoucheront à l'Hôpital Général de Hawkesbury & District. Elles doivent être référées par un médecin. Téléphonnez au poste 409.

Programme de réadaptation pour enfants

Ce programme externe est situé au 352 rue Principale et offre des services de réadaptation en physiothérapie, orthophonie et ergothérapie pour les enfants (certains critères s'appliquent). Il n'est pas nécessaire d'être référé par un médecin. Téléphonnez au poste 399

Nous apprécions vos commentaires

Nous apprécions recevoir vos commentaires, vos suggestions, vos plaintes et vos compliments.



Dans le but d'offrir toujours de meilleurs services à la communauté, le Conseil d'administration de l'hôpital a instauré un système par lequel nos patients et nos visiteurs peuvent nous faire part d'une plainte. Le personnel du bureau des Relations publiques a pour mandat de défendre les droits du patient. Après la réception d'une plainte, une enquête est amorcée et un suivi est assuré dans les meilleurs délais, selon les circonstances et particularités de chacune.

Par ailleurs, nous participons régulièrement à l'évaluation des soins et des services reçus par notre clientèle. Il est possible que vous receviez un questionnaire par la poste. Nous apprécions grandement le temps que vous prenez à le compléter. Veuillez s'il vous plaît le retourner à la firme indiquée sur l'enveloppe.

Afin d'améliorer et de continuer à développer les soins et les services offerts à la clientèle, vous pouvez adresser vos commentaires, suggestions, plaintes et compliments au Bureau des Relations publiques, Hôpital Général de Hawkesbury and District General Hospital Inc., 1111, rue Ghislain, Hawkesbury (Ontario) K6A 3G5.

La Fondation: un puissant levier pour toute la communauté

La mission de la Fondation est de solliciter, de recevoir et de gérer des fonds qui seront utilisés afin de promouvoir l'amélioration continue des services offerts aux patients par notre personnel hospitalier.

Afin de perpétuer la mémoire d'un ami ou d'un proche parent, vous pouvez faire un don en son nom, à la Fondation de l'Hôpital Général de Hawkesbury en complétant le formulaire ci-dessous et en le faisant parvenir au Bureau de la Fondation.

Pour de plus amples renseignements, visitez le Bureau de la Fondation, situé devant la boutique de cadeaux ou composez le 613-632-1111, poste 365.



**Je désire faire un don à la Fondation de l'Hôpital Général de Hawkesbury.
Veuillez accepter un don de:**

- \$500 \$200 \$100
 \$75 \$50 \$ _____

Information du donateur, donatrice:

Nom: _____

Adresse: _____

Ville: _____ Province: _____ Code postal: _____

Téléphone: _____

**Je désire faire un don à la Fondation de l'Hôpital Général de Hawkesbury
à la mémoire de:**

Nom: _____

Veillez (s'il vous plaît) aviser la personne suivante de mon don:

Nom: _____

Adresse: _____

Ville: _____ Province: _____ Code postal: _____

Ci-joint mon chèque à l'ordre de : Fondation HGH

Portez à mon compte: Visa M/C AMEX

Numéro de carte: _____ Date d'expiration: _____

Un reçu sera émis pour fins d'impôt.

613-632-1551, extension 365
fondation@hgh.ca
www.fondationhgh.org

