



Ontario Shores
Centre for Mental Health Sciences

Discovery. Recovery. Hope.

Benvenuti! Guida per pazienti e famiglia

Indice

| | |
|---|-------|
| Messaggio di benvenuto | P. 4 |
| Qualche parola sull'Ontario Shores | P. 5 |
| Missione, visione e valori fondamentali | P. 6 |
| Mappa dell'Ontario Shores | P. 7 |
| Numeri di telefono importanti | P. 8 |
| Centri clinici esterni | P. 9 |
| Note a parenti ed amici | P. 10 |
| Informazioni personali sulla salute e la vita privata | P. 11 |
| Dichiarazione sulle pratiche riguardo le informazioni | |
| Rispetto della vita privata | P. 12 |
| Accessibilità | P. 13 |
| Modello di cure per la guarigione | P. 13 |
| La fondazione | P. 13 |
| Servizi presso l'Ontario Shores | P. 14 |
| Centro ricreativo principale | |
| Sala computer | |
| Ascensori | |
| Finanze | |
| Servizi di ristorazione | |
| Negozio ricordi | |
| Negozio abbigliamento Good Luck Clothing Shop | |
| Ufficio informazioni | |
| Servizi di interpretariato | |
| Lavanderia | |
| Biblioteca | |
| Servizio postale | |
| Parcheggio | |
| Trasporto pubblico | |
| Sala risorse | |
| Assistenza spirituale | |
| Telefoni | |
| Oggetti di valore | |
| Visite | |
| Parrucchiere Wave Lengths Hair Salon | |
| Meeting nelle unità di cura dei pazienti | P. 18 |
| Politiche | P. 19 |
| Fumo | |
| Sicurezza | |
| Igiene delle mani | |
| Molestie | |
| Molestie sessuali | |

| | |
|--|-------|
| Fotografare e filmare eventi presso l'Ontario Shores | |
| Condotta | |
| Ammissioni e dimissioni | P. 22 |
| Principi relativi alle ammissioni | |
| Principi relativi alle dimissioni | |
| Meccanismi per i commenti | P. 23 |
| Etica | |
| Sostegno ai pazienti | |
| Consiglio dei pazienti | |
| Consiglio di famiglia | |
| Sondaggio sull'esperienza dei pazienti | |
| Rapporti coi pazienti | |
| Sostegno inter pares | |
| Diritti e responsabilità dei pazienti | |
| Miei sostegni e piani di riabilitazione | P. 26 |

Messaggio di benvenuto

Benvenuti al centro Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences, più noto come Ontario Shores. La sua guarigione inizia già al suo arrivo. Il nostro staff è qui per lavorare con lei ed assicurarla che i suoi bisogni siano soddisfatti e che lei sia in grado di raggiungere il suo livello ottimale di benessere.

Il suo piano per una riabilitazione è il frutto di un continuo rapporto con la sua équipe di cure. Ci rendiamo conto di cosa significhi lavorare con lei per sviluppare un progetto individuale di cura basato sui suoi punti forti e obiettivi. I nostri programmi sono ideati per fornire una terapia che garantisca sicurezza ed efficacia costruita su misura.

Il nostro approccio basato sul paziente combina pratiche mediche, riabilitative e psicologiche ritagliate sui suoi bisogni personali. Collaboriamo con lei, la sua famiglia o badante, altri operatori sanitari e la comunità, per assicurare che lei raggiunga il suo benessere ottimale.

Per assicurare che riceva la migliore cura possibile, è vitale che partecipi attivamente alla sua guarigione. Lo può fare discutendo i suoi obiettivi, valori, punti forti, e preoccupazioni, prendendo decisioni con la sua équipe e facendo domande quando non capisce.

Ci specializziamo nel campo dei servizi psichiatrici e della lotta contro la dipendenza in una gamma di persone che va dagli adolescenti agli anziani. Lo facciamo in un ambiente sicuro, rispettoso, e basato nella comunità. Ci dedichiamo a fornirle gli arnesi necessari per riuscire a guarire, scoprire il suo potenziale, e sperare in un futuro migliore.

Qualche parola sull'Ontario Shores

L'Ontario Shores è un ospedale che fornisce cure specializzate e complete a persone con seri disturbi mentali, quali la dipendenza e la tossicomania. Offriamo i migliori trattamenti clinici sulla base delle più recenti scoperte nel campo della ricerca scientifica nel quadro della cura e terapia di tali disturbi. I pazienti ricevono benefici multipli, derivati da un ambiente che si prende cura di loro con compassione, ispirazione e speranza, ed è stato concepito per fornire la guarigione più completa per gli individui interessati.

L'Ontario Shores si occupa della ricerca scientifica, dell'insegnamento a studenti e professionisti già nel campo, e collabora con pazienti, famiglie, operatori sanitari, governi e gruppi comunitari, per rafforzare il sistema di cura nel quadro dei servizi psichiatrici.



Missione, visione e valori fondamentali

Missione

Formiamo leadership ed un'esemplare cura nel campo dei servizi psichiatrici, grazie ad un trattamento specializzato, la ricerca, l'insegnamento ed il sostegno.

Visione

La nostra è una visione audace e trasformatrice. Molti conoscono il centro Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences per il suo approccio nel campo dei servizi psichiatrici, servizi unici che sottolineano la guarigione, la speranza e l'ispirazione attraverso nuove scoperte.

Ristabilirsi al meglio

Le nostre cure specializzate guardano ai sentieri individuali per ristabilirsi e raggiungere un benessere psichico. Il nostro staff altamente qualificato è un leader nella promozione del massimo benessere. I nostri servizi esaustivi e le nostre pratiche innovatrici si integrano con i nostri partner comunitari.

Dare speranza

Il nostro sostegno presso la comunità elimina il marchio infamante prima legato alla psicopatologia. Il nostro impegno all'assistenza trascende il semplice ricovero di un cliente per diventare una fonte di insegnamento per le famiglie e la comunità. Abbracciamo fieramente la diversità ed offriamo cure su base individuale.

Ispirare la scoperta

Guidiamo avidamente lo sviluppo e la ricerca in collaborazione con altre organizzazioni. Siamo alla guida della comunità internazionale che si occupa di servizi psichiatrici per quanto riguarda la sicurezza e le pratiche innovatrici. Grazie ai nostri rapporti col settore privato, siamo in grado di fornire opportunità uniche nel campo delle innovazioni.

Valori

Miriamo all'**eccellenza**; grazie alla leadership e all'insegnamento, otteniamo risultati eccezionali in tutte le nostre attività, mentre promuoviamo un ambiente di ottimismo, speranza e guarigione.

Incoraggiamo l'**innovazione**; grazie alla ricerca ed approcci creativi, sosteniamo gli sviluppi nel quadro dei servizi psichiatrici.

La **sicurezza** ci sta a cuore; il nostro è un ambiente sicuro e terapeutico per i nostri clienti, ed offre un senso di sicurezza anche alle famiglie dei pazienti, ai nostri dipendenti, ed all'intera comunità.

Rispettiamo tutti gli individui incoraggiando la diversità e trattando tutti con dignità mentre assicuriamo a tutti diritti, credenze, opinioni e contributi.

Siamo una **comunità**; lavoriamo formando una sola grande équipe, e con i nostri partner (famiglie, operatori sanitari e pubblico) manteniamo una fiducia reciproca, trasparenza e obiettivi comuni, per migliorare la qualità della vita dei nostri pazienti.

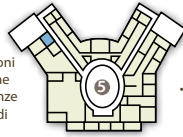
Mappa dell' Ontario Shores



Ontario Shores
Centre for Mental Health Sciences

3 Mezzanine

- Edificio 5, Livello 3**
- Ufficio amministrazione
 - Ufficio Consiglio della direzione



- Ufficio comunicazioni e relazioni pubbliche
- Ufficio valori e finanze
- Ufficio ritiro stipendi

• Risorse umane

- Via principale (Main Street)
- Ascensori
- Servizi
- Programmi clinici
- Corridoio di servizio

2 Mappa del secondo piano

- Edificio 4**
- Sala capacità, formazione, trattamenti, ed insegnamento
 - Unità cura emergenza (STEP) psichiatrica (all'interno di STEP)

- Edificio 5**
- Ufficio informazioni
 - Sala conferenze
 - Aula magna
 - Negozio ricordi
 - Volontariato
 - Ufficio della fondazione Ontario Shores
 - Sala multiconfessionale per assistenza spirituale

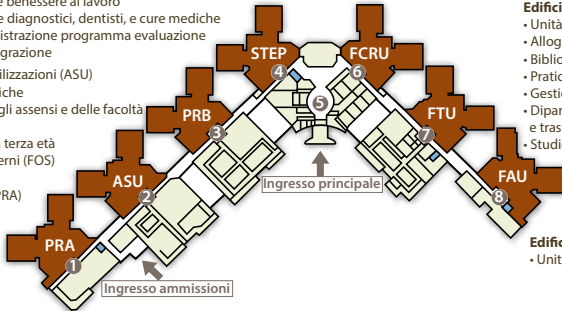
- Edificio 6**
- Unità medicolegale comunità e reintegrazione (FCRU)

- Edificio 3**
- Riabilitazione psichiatrica B (PRB)
 - Farmacia
 - Contagio: prevenzione e controllo
 - Servizi salute integrati
 - Équipe dell'esperienza dei pazienti
 - Igiene e benessere al lavoro
 - Cliniche diagnostici, dentisti, e cure mediche
 - Amministrazione programma valutazione e reintegrazione

- Edificio 7**
- Unità medicolegale di transizione (FTU)
 - Alloggi per cure speciali
 - Biblioteca
 - Pratica professionale infermieri
 - Gestione rischi e sicurezza dei pazienti
 - Dipartimento ricerca interprofessionale e traslazione del sapere
 - Studio OTN

- Edificio 2**
- Unità valutazioni e stabilizzazioni (ASU)
 - Ufficio informazioni cliniche
 - Consiglio dell'esame degli assenti e delle facoltà
 - Clinica per la memoria
 - Servizi comunitari per la terza età
 - Servizi medicolegali esterni (FOS)

- Edificio 1**
- Riabilitazione psichiatrica A (PRA)
 - Ammissione
 - Ufficio parcheggio
 - Centralino
 - Ufficio responsabile dei turni
 - Servizi esterni specializzati
 - Ambulatorio per adulti
 - Clinica cura immediata



1 Mappa del primo piano

- Edificio 3**
- Unità geriatrica psichiatria (GPU)
 - Riabilitazione per il reinserimento
 - CONTACT
 - Negozio video
 - Scuola Grove
 - Servizi di ambulatorio ed esterni per adolescenti

- Edificio 4**
- Unità geriatrica demenza (GDU)

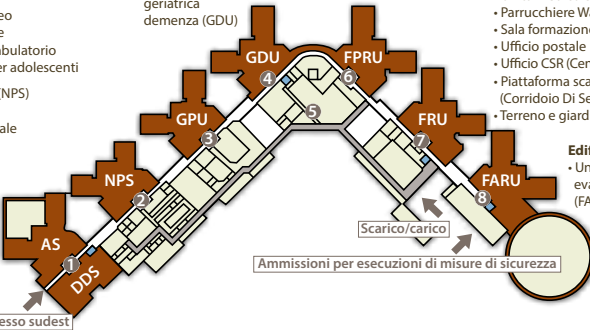
- Edificio 5**
- Caffetteria Lakeview
 - Servizi alimentazione e ristorazione
 - Tecnologie dell'informazione
 - Acquisti
 - Servizi ambientali (corridoio di servizio)

- Edificio 6**
- Unità medicolegale riabilitazione psichiatrica (FPRU)

- Edificio 7**
- Unità medicolegale riabilitazione (FRU)
 - Parrucchiere Wavelengths Hairstyling
 - Sala formazione industrie
 - Ufficio postale
 - Ufficio CSR (Central Supply and Reprocessing)
 - Piattaforma scarico/carico (Corridoio Di Servizio)
 - Terreno e giardini (Corridoio Di Servizio)

- Edificio 2**
- Servizi neuropsichiatria (NPS)
 - Fisioterapia
 - Centro ricreativo principale
 - Servizi di sostegno
 - Ufficio sicurezza
 - Servizi degli stabili (Corridoio Di Servizio)

- Edificio 1**
- Servizi per adolescenti (AS)
 - Servizi doppia diagnosi (DDS)
 - Main Street Café
 - Biblioteca



- Edificio 8**
- Unità medicolegale valutazione e riabilitazione (FARU)

January 2013

Numeri di telefono importanti

| Dipartimento | Telefono Numero/Interno | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|------|------|
| Numero principale | 905.430.4055 | | |
| Servizi emergenza | 800.263.2679 | | |
| Centralino | 0 | | |
| Ufficio cassa | 6360 | | |
| Etica | 6779 | | |
| Fondazione | 6027 | | |
| Negozi ricordi | 6630 | | |
| Parrucchiere | 6230 | | |
| Servizi informazioni salute | 6854 | | |
| Contagio: prevenzione e controllo | 6368 | | |
| Ufficio informazioni | 6631 | | |
| Biblioteca | 4015 | | |
| Clinica | 6164 | | |
| Relazioni coi pazienti | 6391 | | |
| Sostegno ai pazienti | 6812 | | |
| Coordinatore consiglio pazienti | 6260 | | |
| Leader sicurezza pazienti | 6714 | | |
| Sostegno inter pares | 6301 e 6398 | | |
| Sala risorse | 6200 | | |
| Consigli diritti dei pazienti | 6814 | | |
| Ufficio sicurezza | 6645 | | |
| Assistenza spirituale | 6286 | | |
| Volontariato | 6592 | | |
| ADOL | 6040 | FTU | 6730 |
| ASU | 6070 | GDU | 6308 |
| DDS | 6689 | GPU | 6295 |
| FARU | 6842 | NPS | 6253 |
| FAU | 6568 | PICU | 6572 |
| FCRU | 6674 | PRA | 6564 |
| FPRU | 6742 | PRB | 6335 |
| FRU | 6752 | STEP | 6408 |

Centri clinici esterni

Durham Community Clinic

Whitby Shores Plaza
617 Victoria Street West, Unit 116B
Whitby, ON L1N 0E4
tel. 905.668.2975

Whitby Assertive Community Treatment Team

Whitby Mall, West Tower
202-1615 Dundas Street East
Whitby, ON L1N 2L1
tel. 905.432.4121

Peterborough Assertive Community Treatment Team

349A George Street North
Peterborough, ON K9H 3P9
tel. 705.742.9022

York Region Community Clinic

615 Davis Drive, Unit 201
Newmarket, ON L3Y 2R2
tel. 905.895.4242 fax 905.895.3834

Maple Memory Clinic

10424 Keele Street
Maple, ON L3Y 1J6
tel. 866.967.5582 o 905.303.0133

Kawartha Lakes Community Clinic

Kawartha Lakes Community Clinic
40 Lindsay Street South
Lindsay, ON K9V 2L8
tel. 705.878.1013 o 1.855.714.4300 fax 705.878.1014

Note a parenti ed amici

È importante impegnarsi nella riabilitazione del suo amico o familiare. Tuttavia, occorre pure rispettare i desideri espressi dai nostri pazienti, che decidono se vogliono condividere l'itinerario della loro guarigione oppure no. Se il suo parente o amico manifesta l'intenzione che venga coinvolto nella cura, forse riceverà un invito ad una conferenza o a dei meeting per la pianificazione della cura per decidere il migliore trattamento da seguire.

Se necessita di informazioni relative alla cura di un familiare, questa persona deve prima essere d'accordo. È una buona idea prendere appuntamento se vuole parlare ad un medico, un assistente sociale, o un altro membro dell'équipe della terapia.

L'Ontario Shores s'interessa ai suoi pensieri relativi alla cura fornita, e l'invita ad impegnarsi nella pianificazione e valutazione del trattamento e dei servizi forniti. È il benvenuto nel caso desiderasse far parte del comitato consultivo, del comitato di famiglia, dell'associazione volontari, o per diventare membro di un comitato dell'Ontario Shores. Qualora fosse interessato, chiami l'interno 6970.

Quando il suo parente si sarà guadagnato i privilegi comunitari, potrà lasciare l'Ontario Shores e tornare a casa. Tali visite costituiscono un'importante parte del processo di guarigione, e perciò le chiediamo di contattare l'équipe terapeutica riguardo la sua esperienza a seguito della visita.

Informazioni personali sulla salute e vita privata

Dichiarazione sulle pratiche riguardo le informazioni

L'Ontario Shores protegge la segretezza dei dati relativi alla salute dei pazienti.

I dati sulla sua salute provengono da lei e da persone che hanno la custodia nei suoi confronti. Tali dati includono il suo nome, la data di nascita, l'indirizzo, la cartella clinica, e dati sulla sua terapia. Con il suo consenso o con quello della legge, otteniamo pure dati sulla sua salute da altre fonti.

L'Ontario Shores usa e comunica i dati relativi al suo stato di salute:

- per le sue cure e terapie
- per la pianificazione, l'amministrazione, e la gestione delle nostre attività
- per assicurare una valutazione dei rischi relativi alle nostre attività
- per migliorare tali attività per esempio conducendo dei sondaggi tra i pazienti
- per scopi didattici
- per la ricerca
- per le statistiche
- per soddisfare le esigenze legali e regolamentari
- per altri scopi concessi o richiesti dalla legge
- per richiedere fondi per migliorare i servizi ed i programmi offerti
- per richiedere la copertura relativa alla sua terapia e cura da parte dell'OHIP, del WSIB, e da parte di enti assicurativi.

L'Ontario Shores assicura che ogni persona che lavora per noi protegge la sua vita privata ed usa i suoi dati solo per gli scopi ai quali ha dato assenso (esistono eccezioni legali).

I governi federale e provinciali del Canada si sono prestabiliti lo scopo di fornire ai canadesi una documentazione elettronica dei loro dati medici (Electronic Health Record). Ciò consente un migliore accesso ai dati ed una migliore coordinazione riguardo alla sua cura, oltre a tempi di attesa minori, l'eliminazione di test inutili, ed un accesso immediato ai suoi dati medici da parte degli operatori sanitari. Con lo sviluppo di tali sistemi, i suoi dati verranno tenuti sicuri su banche dati comuni, accessibili solo da parte degli operatori sanitari autorizzati.

Ha il diritto di accedere a tali dati e di chiedere eventuali correzioni tramite l'ufficio di informazioni cliniche.

Ha pure il diritto di ritirare il suo assenso alla raccolta e divulgazione di tali dati, contattando la sua équipe di terapie o l'ufficio di informazioni cliniche; noti che esistono eccezioni per via di alcune leggi in materia. Le politiche e pratiche dell'Ontario Shores:

- proteggono i suoi dati da furto, perdita, ed accesso non autorizzato, copia, modificazione, uso, divulgazione a parti non autorizzate e distruzione
- verificano, anche conducendo investigazioni complete per controllare che l'ospedale soddisfi norme in materia alla vita privata dei pazienti, e gestisca tali questioni.

Come contattarci

Per ulteriori informazioni riguardo l'iter della protezione della vita privata, o per informarci di preoccupazioni che avrebbe riguardo l'iter, si contatti il Leader, Privacy and Access al:

Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences

700 Gordon Street, Whitby, Ontario L1N 5S9

Telefono: 905.430.4055 interno 6712

Fax: 905.430.4040

ontarioshores.ca

Ha il diritto di reclamare presso il commissario dell'Information and Privacy Commissioner/Ontario, se ritiene che i suoi diritti siano stati lesi. Può contattare il commissario al:

Information and Privacy Commissioner/Ontario

2 Bloor Street East, Suite 1400 Toronto, Ontario M4W 1A8

Telefono: 416.326.3333

E-mail: info@ipc.on.ca

www.ipc.on.ca

Rispetto della vita privata

È vietato fotografare, filmare o registrare suoni per proteggere la vita privata dei nostri pazienti. Se un paziente o visitatore compie tali azioni servendosi di un cellulare o altro aggeggio elettronico, questo verrà trattenuto nell'ufficio o spedito a casa. Ringraziamo per la sua cooperazione nel rispettare la vita privata dei pazienti, dei visitatori e dello staff.

Accessibilità

È tradizione all'Ontario Shores fornire servizi psichiatrici basati sui principi dell'accettazione e dell'inclusione. Tali principi sono applicati anche riguardo l'accessibilità per assicurarci che lei si senta accettato ed incluso.

Miglioriamo l'accessibilità e riduciamo lo stigma associato agli handicap. Onde continuare a fare ciò, l'Ontario Shores migliora continuamente l'accesso agli edifici, ai servizi e ai programmi.

Cerchiamo di collaborare al massimo con chi vive con degli handicap e quindi assicurare loro la migliore esperienza presso l'Ontario Shores.

Modello di cure per la guarigione

L'Ontario Shores usa un modello di cure per la guarigione in modo omogeneo.

Il modello è basato su collaborazione interprofessionale, responsabilizzazione, speranza, guarigione, collaborazione, identità, e significato della vita. Il modello utilizza un approccio totalmente centrato attorno al paziente. Combina prospettive mediche, riabilitative, e psicologiche nel trattare le psicopatologie. L'Ontario Shores promuove l'inclusione e la responsabilizzazione dei pazienti, come pure opzioni di trattamenti ritagliati sui bisogni dei pazienti per il sostegno del loro benessere.

I pazienti hanno un ruolo attivo nell'identificazione degli obiettivi di benessere in un ambiente che sottolinea i punti forte, l'autonomia e la resilienza. Lo staff collabora con pazienti, famiglie, altri operatori sanitari e la comunità, per assicurare che i pazienti si riabilitino al massimo del loro potenziale.

La fondazione

La fondazione Ontario Shores Foundation for Mental Health è stata istituita nel 2009 per trovare fondi per le priorità strategiche dell'Ontario Shores e delle organizzazioni a questo affiliate che si prendono cura dei pazienti. I doni aiutano l'innovazione nel programma, la ricerca e l'insegnamento, la promozione dei servizi psichiatrici, e la presa di coscienza riguardo i servizi psichiatrici e la diminuzione del marchio a

questi relativi, contribuendo allo stesso tempo a creare un ambiente che si concentri sulla guarigione. Si contatti la fondazione o si rechi su ontarioshoresfoundation.ca per informazioni ulteriori o per donazioni.

Servizi presso l'Ontario Shores

Centro ricreativo principale

I servizi ricreativi sono locati al primo piano dell'edificio 2, e l'orario d'apertura è:

- dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 16:30
- lunedì e giovedì sera, dalle 18:00 alle 21:00
- Weekend dalle 8:30 alle 16:30

In palestra si può fare della pallacanestro, hockey su terreno, pallamano, badmington, ed altri giochi. C'è pure una sala esercizi con attrezzi ginnici universali, pesi, scalette, macchine ellittiche, tapis roulant meccanici, e biciclette statiche.



Chiami l'interno 6439 per verificare la disponibilità della piscina.

Vari programmi all'interno ed all'aperto sono disponibili ai pazienti ambulatoriali e ricoverati. Tra questi training personale, classi d'esercizio acquatico, classi d'esercizi vari, serate sportive, ecc. Si consulti il programma mensile per una lista completa di tali programmi.

La sala giochi si trova nel centro ricreativo principale, che dispone pure di piste per il bowling, tavole da biliardo, tennis da tavolo, calcetto, piano e giochi di società.

Parenti e badanti maggiorenni hanno l'accesso ai servizi ricreativi con i membri della famiglia degenti in loco. I parenti dovranno firmare un documento che scarica le responsabilità, e completare un formulario sull'attitudine alle attività fisiche. Dovranno pure partecipare ad una sessione d'orientamento durante la loro prima visita, e dovranno finalmente firmare sia entrando sia uscendo dalla palestra e dalla sala di esercizi.

Dei pacchi completi per i membri della famiglia sono disponibili presso l'ufficio

del centro ricreativo così come in tutte le unità. Per ulteriori informazioni su dove e come accedere ai servizi o ai programmi ricreativi, si contatti il terapeuta ricreazionista all'interno 6444 o 6134.

Sala computer

La sala computer è situata al primo piano dell'edificio 3. ha il diritto ad usare i computer, ma prima dell'uso deve aver firmato il formulario. Per informazioni specifiche relative a tale uso, ne parli ad un membro della sua équipe terapeutica.

Ascensori

Gli edifici 1, 5 e 7 sono provvisti di ascensori.

Finanze

Non incoraggiamo i pazienti a tenere soldi nella loro stanza o unità. Li incoraggiamo a tenerli nel conto in banca o presso l'ufficio cassa al terzo piano nell'edificio 5. L'ufficio è aperto alle transazioni dal lunedì al venerdì, dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 15:00; l'ufficio è chiuso nei weekend e nei giorni festivi. C'è uno sportello automatico bancario al secondo piano dell'edificio 5 ove può ritirare fondi dal proprio conto sebbene non possa depositarne. L'Ontario Shores è responsabile per i contanti depositati presso l'ufficio cassa. Il denaro che lei sceglie di tenere nella propria stanza è di sua responsabilità.

Pasti

L'Ontario Shores dispone di due caffetterie:

- Main Street Café, primo piano edificio 2,
 - dal lunedì al venerdì, dalle 10:00 alle 18:30
 - Sabato, domenica e giorni festivi, dalle 12:00 alle 15:00
- Lakeview Marketplace, primo piano edificio 5,
 - dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 15:00

Negozi ricordi

Il negozio dell'Ontario Shores per souvenir o altro si trova al secondo piano nell'atrio principale dell'edificio 5. È gestito dai volontari, e vi troverete regali, cartoline, merende, francobolli, ed oggetti per la cura della persona. L'orario di apertura va dalle 10:00 alle 15:30 dal lunedì al giovedì in base alla disponibilità dei volontari.

Negozi abbigliamento Good Luck Clothing Shop

Il negozio di abbigliamento Good Luck Clothing Shop è gestito dai volontari e si trova al primo piano dell'edificio 7. Gli articoli sono venduti al prezzo di 25 centesimi; i volontari l'aiuteranno a selezionare i capi. Se necessitasse di vestiti quando il negozio è chiuso, contatti il servizio volontari.

Ufficio informazioni

L'ufficio informazioni si trova nell'atrio principale, al secondo piano dell'edificio 5. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 16:00. Vi troverà giornali locali disponibili gratuitamente.

Servizi di interpretariato

Ontario Shores ha il piacere di annunciare la disponibilità di un servizio di interpretariato per aiutare e per riconoscere la diversità nella comunità dei pazienti.

È con fierezza che abbiamo firmato una collaborazione con Multilingual Community Interpreter Services (MCIS) onde ottenere interpreti certificati che si esprimono in oltre 200 lingue.

Può accedere a tali servizi via:

- telefono
- videoconferenza
- in persona

Migliorare l'accesso ai servizi di interpretariato presso l'Ontario Shores sostiene il nostro scopo generale di rafforzare la competenza culturale all'interno dell'organizzazione, coltivare un ambiente di rispetto ed inclusione, e migliorare la qualità della cura alle persone di tutte le culture.

Lavanderia (solo per pazienti ricoverati)

La sua unità dispone di una lavatrice ed asciugatrice; v'è pure aiuto nel caso ne avesse bisogno. Se non fosse in grado di farsi il bucato, si rivolga ad un membro della sua équipe terapeutica per accedere ai servizi di lavanderia. Il suo nome ed il numero dell'unità devono comparire sui capi d'abbigliamento spediti a tali servizi.

Biblioteca

La biblioteca si trova al secondo piano dell'edificio 7 ove troverà libri, riviste e cassette disponibili ai pazienti ed allo staff. Un bibliotecario è presente per assisterla. La biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì, dalle 7:30 alle 15:30, tranne quando il bibliotecario non è di servizio per via di meeting.

Servizio postale (solo per pazienti ricoverati)

Riceve la posta nella sua unità. Per spedirla, la lasci all'incaricato per la cura dei pazienti dell'unità. Il negozio ricordi vende francobolli. Esiste pure un servizio su richiesta per assisterla a scrivere le lettere.

Parcheggio

Il parcheggio dell'Ontario Shores è limitato, e se desidera posteggiare il suo veicolo, lo deve fare nella zona riservata ai pazienti. Può chiedere che le sue chiavi e la sua patente vengano conservate nella cassaforte dell'ospedale.

Il suo dottore le farà sapere se è una buona idea per lei guidare mentre è in trattamento presso l'Ontario Shores. L'ufficio cassa offre rate speciali per tali posteggi. Per informazioni relative al parcheggio presso gli altri centri, si rivolga al suo dottore principale.

Trasporto pubblico



La rete del trasporto pubblico di Durham (Durham Region Transit) dispone di fermate presso le entrate degli edifici 1 e 5, con servizio frequente tutta la settimana. Chieda al suo medico principale per raggiugli ulteriori circa il tragitto dei bus e gli orari che le farebbero comodo, oppure si rechi all'ufficio informazioni per ricevere una copia di tali orari.

Sala risorse

La sala risorse si trova tra l'edificio 1 e 2 nel Main Street café ove può prestare libri e riviste o partecipare in attività.

Assistenza spirituale

La cappella è al livello 2 dell'edificio 5, ed offre servizi relativi a varie religioni. La cappella è pure disponibile per uso individuale. Può trovare un cappellano dell'Ontario Shores componendo l'interno 6286 o riempiendo il modulo Pastoral Care Request Form. Può pure contattare il suo prete, rabbino o sacerdote.

Servizi interconfessionali e vari sacramenti sono disponibili ad appartenenti di vari gruppi.

| | |
|--------------|--------------------------------------|
| Protestante* | Domenica – 13:30 |
| Cattolico | Lunedì – 19:00 |
| Protestante | Martedì – 13:30 |
| Anglicano | Mercoledì – 13:30 |
| Corale | Mercoledì – 19:00 |
| Islamico | Giovedì – 14:30 (ogni due settimane) |
| Indù | Giovedì – 14:30 (ogni due settimane) |

*I servizi sono forniti a turno da sacerdoti delle seguenti fedi:

- Anglicana, cristiana, riformata, luterana, pentecostale, e della United Church

Telefoni (solo per pazienti ricoverati)

È libero di usufruire dei telefoni per i pazienti nella sua unità o dei telefoni a pagamento negli edifici 1 e 5, per le chiamate locali. Per le interurbane, chiedi all'infermiera o acquisti una carta telefonica presso il Main Street Café.

Oggetti di valore (solo per pazienti ricoverati)

È più sicuro lasciare a casa presso i parenti oggetti quali anelli, orologi e gioielli. L'Ontario Shores è in grado di assicurare i documenti importanti, varie

proprietà ed oggetti di valore nella nostra cassaforte ubicata presso l'ufficio cassa. Li terremo al sicuro per la durata del suo soggiorno o li può ritirare secondo il suo bisogno. Gli articoli che tiene nella sua stanza sono di sua responsabilità.

Consulti l'opuscolo sulla sicurezza del paziente per ottenere un'informazione completa sulla sicurezza, e per imparare come può attivamente migliorare la sicurezza di tutti.

Per mettere al sicuro i suoi articoli di valore, si rivolga ad un membro della sua équipe terapeutica.

Visite (solo per pazienti ricoverati)

La famiglie e gli amici la possono visitare quotidianamente tra le ore 9:00 e 21:00 sebbene la fascia possa variare da unità ad unità. Tocca a lei scegliere se vuole ricevere visitatori. Lo staff ha il diritto di chiedere ai visitatori di lasciare il luogo se la visita è ritenuta inappropriata o interferisce con la sua riabilitazione.

Parrucchiere Wave Lengths Hair Salon (solo per pazienti ricoverati)

Il parrucchiere a Ontario Shores si trova al primo piano dell'edificio 7, e fornisce una vasta gamma di tagli e messe in piega ai pazienti. Il parrucchiere tiene aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 15:00, e si reca nelle unità su richiesta.

Meeting nelle unità di cura dei pazienti

(solo per pazienti ricoverati)

Ogni unità nell'ospedale ha delle riunioni la cui frequenza dipende da ciascuna unità. A queste riunioni partecipa sia lo staff sia i pazienti, che discutono dei programmi di riabilitazione, temi che interessano l'unità sanitaria oltre a tematiche e preoccupazioni di interesse personale.

Politiche

Fumo



Conformandoci al nostro impegno nel promuovere una comunità salubre e sicura, è vietato acquistare, vendere ed usare prodotti a base di tabacco. Ciò vale per i pazienti, lo staff ed i visitatori sulla proprietà dell'ospedale, che include il terreno stesso dell'Ontario Shores, il sentiero lungo il lago, i parcheggi, gli edifici, i veicoli, i siti della comunità, o durante contatti terapeutici fuori dall'ospedale. Quando si torna all'unità di cura, si deve riporre ogni articolo

relativo al fumo nelle zone designate. Per informazioni ulteriori sulla nostra politica di zero tabacco, o per saperne di più sui programmi per smettere di fumare, si rivolga all'équipe di cura o all'incaricato per le dipendenze.

Sicurezza

La sicurezza fa parte dei nostri valori fondamentali. Facciamo il possibile per fornire un ambiente terapeutico sicuro ai nostri pazienti, ed un senso di sicurezza alle loro famiglie, ai nostri impiegati ed alla comunità.

Ognuno all'Ontario Shores s'impegna a migliorare la salute e la sicurezza.

Per essere più sicuri potete:

- Portare dei braccialetti identificativi
- Conoscere quali medicine deve prendere
- Evitare di cadere
- Evitare di rimanere contagiato
- Mantenersi in buona salute
- Proteggere i suoi articoli di valore
- Informare immediatamente lo staff se nota delle situazioni pericolose
- Partecipare negli esercizi mensili antincendio
- Porre domande

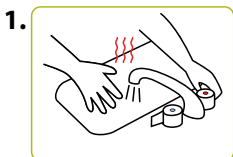
Igiene delle mani

L'igiene delle mani è il più semplice e più efficace modo per ridurre il contagio da una malattia e proteggersi dall'ammalarsi.

Bisogna praticare l'igiene delle mani:

- Prima e dopo entrare nell'ospedale e nella sua unità
- Prima, durante e dopo la preparazione di cibi
- Prima di mangiare

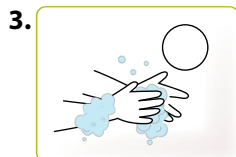
- Dopo l'uso dei bagni
- Prima e dopo la sessione di terapia con degli animali domestici
- Dopo aver starnutito, aver tossito, o essersi soffiato il naso
- Dopo aver toccata le spazzature
- Prima e dopo il contatto con dei fluidi corporali, quali la saliva o le secrezioni
- Più frequentemente se è ammalato



Usare l'acqua calda.



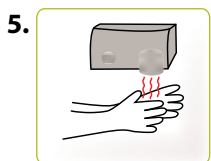
Bagnare le mani poi spalmarvi del sapone.



Sfregarsi le mani per 20 secondi.



Risciacquare completamente.



Asciugare le mani.



Usare l'antiseptico per le mani.

Usi sempre acqua e sapone per lavarsi le mani quando sono appiccicose o sporche.

Altri cenni per rimanere in buona salute:

1. Assicurarsi che si tossisca e starnutisca nella manica e non nella mano.
2. si faccia vaccinare contro l'influenza; l'Ontario Shores fornisce tale vaccinazione ed incoraggia staff e pazienti ad usufruirne.
3. Distanziamento sociale:
 - Verificchi se soffre di febbre, tossisce, vomita o ha la diarrea, e posticipi le sue attività di gruppo finché non si sente meglio
 - Ricordi ai suoi visitatori di fare altrettanto ed evitare di venire a trovarla quando stanno male
4. Autodenuncia. Nel caso si sentisse male, notifichi qualunque membro della sua équipe terapeutica. Alcuni sintomi di malattia sono:
 - Tosse
 - Starnuto
 - Gocce al naso
 - Laringite e/o faringite
 - Vomito
 - Diarrea
 - Eruzioni cutanee

Molestie

La molestia è l'uso di commenti, una condotta o gesti ingiuriosi o inaccettabili da parte di una persona o più verso un'altra persona o più che costituiscono un abuso, un'intimidazione o una minaccia, e può essere correlato a qualunque dei veti relativi alla discriminazione come definiti nel codice dei diritti dell'Ontario (Ontario Human Rights Code). Le azioni costituiscono una molestia se chi le pratica sa o dovrebbe ragionevolmente sapere che tale comportamento non è gradito. Se è vittima di molestie, notifichi immediatamente la sua équipe terapeutica dell'evento.

Molestie sessuali

La molestia sessuale è definita come delle avance di natura sessuale sgradite, richieste di favori sessuali, o altra condotta verbale o fisica di natura sessuale, espressa o implicita ad un membro del sesso opposto o dello stesso sesso che crea intimidazione od ostilità. Ha il diritto di rifiutare tali proposte, e se le vengono fatte, notifichi immediatamente la sua équipe terapeutica del fatto.

Fotografare e filmare eventi presso l'Ontario Shores

L'Ontario Shores ospita vari eventi ai quali i pazienti sono benvenuti. Si ricordi che ci sarà gente che riprenderà l'evento. Se dei pazienti non vogliono comparire nel materiale prodotto dai fotografi, visto che

non possiamo garantire che i partecipanti non scatteranno foto, questi pazienti devono evitare di recarsi all'evento se si sentono a disagio per via del fatto che potrebbero finire in una fotografia o video.

Se i pazienti si sentono a loro agio in foto prese a tali eventi, o se è chiesto loro di partecipare in una ripresa fotografica o filmata per l'ospedale o la fondazione, tali pazienti dovranno firmare un consenso.

Condotta

L'Ontario Shores prenderà ogni precauzione ragionevole per assicurare la sicurezza dello staff, dei volontari, dei pazienti e dei visitatori.

L'Ontario Shores s'aspetta che ciascuno:

1. Consideri i diritti, la sicurezza e la dignità degli altri
2. Parli appropriatamente
3. Agisca in modo rispettoso e non aggressivo

Ci riserviamo il diritto di prendere delle misure nel caso tale condotta non venisse rispettata.



Ontario Shores
Centre for Mental Health Sciences

Discovery. Recovery. Hope.

Ammissione e dimissione

Principi relativi all'ammissione

- I processi di ammissione sottolineano la terapia collaborativa esemplificata dall'alleanza terapeutica, la promozione della speranza, e quelle della fiducia tra lei, il suo custode (SDM), la sua famiglia, ed i sistemi di sostegno.
- Le valutazioni dell'ammissione assumono che lei è l'esperto relativamente alla sua guarigione, e che ha già imparato a vivere e lavorare con la sua psicopatologia.
- L'équipe interdisciplinare guida l'iter d'ammissione, incorporandola attivamente come partner onde massimizzare la sua autonomia personale ed autodeterminazione al contempo mantenendo un ambiente terapeutico sicuro.
- Onde fornire una cura orientata alla guarigione, è importante che lei, la sua famiglia, i sistemi di sostegno e la comunità capiate la terapia e siate coinvolti. Lei con i suoi sostegni, ha il diritto e la responsabilità di essere dei partner al 100% relativamente alla sua guarigione.
- La cura orientata sulla guarigione mette in luce la sua percezione delle esigenze, obiettivi, valori, punti forti, risorse, risultati, famiglia, e sostegni familiari.
- I medici capiscono che la guarigione è un processo individualizzato, e che un paziente può trovarsi lungo lo stesso cammino ma a un punto diverso da un altro.
- La sua terapia segue gli standard dell'Ontario Shores, che ritengono che la pianificazione della dimissione inizia prima o al momento stesso dell'ammissione con lo scopo della dimissione di ogni persona dall'Ontario Shores.

Principi relativi alla dimissione

- La sua guarigione continua dopo che lascia l'Ontario Shores. Si tratta di un percorso di guarigione che le permette di avere una vita piena di significato, nonostante i limiti imposti dalla sua condizione.
- Riteniamo che la comunità costituisca il migliore ambiente per la guarigione.

- I membri della famiglia, i sostegni naturali e le agenzie comunitarie con il suo assenso o quello di chi ne ha diritto, collaborano nel processo di pianificazione della dimissione. Selezioniamo i servizi comunitari che meglio soddisfano le sue esigenze e preferenze personali al livello più indipendente e meno restrittivo, per assicurare un benessere ottimale nella comunità.
- Lei o il suo custode (SDM), i membri della famiglia e i sostegni naturali, svilupperete un piano di transizione per vivere nella comunità, strategie per evitare una ricaduta, ed un piano di emergenza, prima della data di dimissione.
- Il piano di dimissione sottolinea aree quali il benessere, le aspirazioni personali, i sostegni sociali, il tetto, le finanze, l'istruzione, il lavoro, i passatempi, le routine quotidiane, e la reintegrazione nella comunità. L'insegnamento alle famiglie e i sostegni naturali sono fondamentali per assicurare che al momento della dimissione lei è preso in carica relativamente ai suoi legami personali, sociali, ambientali, e spiritual e/o religiosi.
- L'Ontario Shores, da solo o in collaborazione con un'altra entità, può fornire dei servizi ambulatori. È importante che sia al più presto coinvolto direttamente nella pianificazione della dimissione.
- Il suo assistente sociale è responsabile per la coordinazione del piano della dimissione.
- I servizi di emergenza sono disponibili chiamando il 800.263.2679. Se vi fossero difficoltà dopo la dimissione, l'incoraggiamo a contattare il servizio ammissioni componendo l'877.767.9642.

Meccanismi per i commenti

Etica

Il servizio per l'etica dell'Ontario Shores promuove la pratica di riflessione e l'analisi critica per determinare la scelta e le decisioni "giuste" nel fornire i servizi. La domanda che ci poniamo è: cosa fare e perché? Il servizio etico clinico collabora con i pazienti, i custodi, le famiglie e lo staff, per esplorare le preoccupazioni etiche relative ad una situazione, esaminandone i principi etici fondamentali, quali l'autonomia (il diritto della persona a scegliere ciò che gli succederà), il bene (il desiderio di fare del bene), il male (il dovere di prevenire il danno) e la giustizia (il senso dell'equo). I pazienti, i custodi, le famiglie, e lo staff sono invitati a chiedere una consultazione etica con lo specialista,

contattandolo all'interno 6779 o per email a macrir@ontarioshores.ca.

Sostegno ai pazienti

L'incaricato del sostegno ai pazienti è impiegato dall'ufficio Psychiatric Patient Advocate Office (PPAO). Il suo ruolo è di aiutarla con le sue preoccupazioni e rispondere alle sue domande. Il PPAO s'avvale pure di un esperto di diritti che la visiterà per spiegarle la legge in materia ai servizi psichiatrici e le terapie relative, oltre ad altre leggi applicabili. Può raggiungere i due incaricati componendo l'interno 6814.

Consiglio dei pazienti

Il consiglio dei pazienti (Patient Council) è un'organizzazione costituita da pazienti che lavorano con l'ospedale per migliorarne i servizi. Un consiglio amministrativo costituito da persone elette, rappresenta tale consiglio, e si riunisce 10 volte all'anno. Per ulteriori informazioni si rivolga all'ufficio del consiglio dei pazienti, interno 6260.

Consiglio della famiglia

Il consiglio di famiglia (Family Council) si compone di membri della famiglia o persone che hanno un caro afflitto da psicopatologia. Il consiglio della famiglia cerca il sostegno per le famiglie e aiutarle nella guarigione ed al contempo creando opportunità per maggiori contributi da parte delle famiglie nel far progredire la cura e la fornitura di servizi ai pazienti dell'ospedale. Il consiglio della famiglia si riunisce una volta al mese per insegnare e fornire sostegno. Per informazioni ulteriori relative al consiglio chiami l'interno 6970.

Sondaggio dell'esperienza del paziente

I commenti del paziente sono importanti per aiutarci a pianificare e migliorare i servizi. Incoraggiamo i pazienti, le famiglie ed aventi diritto a prendere le decisioni e compilare tali sondaggi, che sono sempre disponibili. Poco prima o al momento di lasciare l'ospedale, i pazienti hanno l'opportunità di completare un sondaggio confidenziale sulla loro esperienza in loco. Si contatti il gerente della sua unità per maggiori ragguagli.

Relazioni coi pazienti

L'Ontario Shores accoglie a braccia aperte i commenti di pazienti, parenti, visitatori e membri del pubblico. Ha un complimento, un reclamo o un suggerimento? Si rivolga al medicoprincipale per una copia del modulo relativo all'esperienza del paziente, o chiami l'interno 6391.

Sostegno inter pares

I pazienti possono avvalersi di esperti in sostegno inter pares. Essi forniscono conforto e sostegno nell'arco del periodo della riabilitazione. Essi contribuiscono un'esperienza vissuta, e sono in grado di condividere il loro intuito e passato relativi a guarigioni per aiutare il paziente ad effettuare scelte e mettere in opera il loro proprio piano per ristabilirsi. Il sostegno inter pares

collega i pazienti a risorse in organizzazioni e comunità per aiutarli a sviluppare le capacità per facilitare tale guarigione.

Per ulteriori informazioni chiami tale sostegno componendo l'interno 6398 o 6301.

Eccellenza

Innovazione

Sicurezza

Rispetto

Comunità

Diritti e responsabilità dei pazienti

La lista dei diritti e delle responsabilità del paziente è stata sviluppata per e con i pazienti stessi che usano i servizi dell'Ontario Shores. Essa riflette la missione, la visione ed i valori del centro, e sostiene il nostro impegno all'obiettivo di curare ogni paziente in modo unico e rispettoso.

Diritti del paziente

- Diritto ad essere trattato con rispetto
- diritto alla dignità ed all'indipendenza
- diritto a comunicazioni, informazioni ed insegnamento efficaci
- diritto alla totale informazione relativa alle opzioni di terapie
- diritto di fare una scelta sulla base di dati, e di dare assenso al trattamento una volta informato
- diritto ad un ambiente sicuro e senza pericoli
- Diritto a servizi di alta qualità conformi agli standard della cura
- Diritto di avere una o più persone come sostegno in quanto parte della terapia
- Diritto di inoltrare complimenti o reclami formali

Responsabilità del paziente

- Partecipare nella propria cura
- Comunicare con l'équipe di cure
- Trattare il prossimo con dignità e rispetto
- Assicurare la sicurezza di sé e del prossimo



Ontario Shores

Centre for Mental Health Sciences

Discovery. Recovery. Hope.

ontarioshores.ca

Miei sostegni e piani per la riabilitazione

Questa pagina facoltativa di referenze è stata inserita per la sua comodità onde trovare dati importanti per lei. Qualora scegliesse di completare la presente pagina, si ricordi di tenere questi dati privati. Chieda ad un membro dell'équipe clinica nel caso necessiti di aiuto per proteggere questo opuscolo, ed usi solo iniziali per celare l'identità nel caso lo smarrisse.

Sostegno all'interno dell'ospedale:

La mia unità _____

Interno telefono dell'unità _____

Il mio gerente clinico _____

Il mio fisiatra _____

La mia infermiera principale _____

Il mio assistente sociale _____

I gruppi ai quali partecipo _____

Routine quotidiana _____

Sostegni nella comunità:

Parenti, amici ecc. _____

Medico _____

Psichiatra _____

Infermiere paramedico _____

Infermiere _____

Assistente sociale _____

Aiuto alloggio _____

Gerente del dossier _____

Numero di telefono in caso di emergenza _____

Dimissione e piani per il futuro:

Appuntamenti successivi

(inclusi date e tempo ed ubicazione con coordinate):

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Data del rinnovo della mia ricetta medica: _____

Data delle nuove analisi del sangue: _____

Numero crisi per Ontario Shores 800.263.2679

Dati importanti dal mio piano emergenza: _____



Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences

700 Gordon Street
Whitby, Ontario L1N 5S9

Tel. 905.430.4055

Fax 905.430.4032

ontarioshores.ca