



Mental Health - Care & Research  
Santé mentale - Soins et recherche

**GUIDE  
D'INFORMATION  
POUR LES  
FAMILLES ET  
AMIS**

# Guide d'information pour les familles et amis du Centre de santé mentale Brockville

Le Royal dessert les communautés de l'est de l'Ontario en offrant divers programmes pour patients hospitalisés et ambulatoires, ainsi que des services communautaires. Le Royal accueille ses clients dans ses deux campus principaux : l'un à Ottawa, et l'autre à Brockville. Cette brochure fournit des renseignements aux membres de la famille et aux amis des clients qui reçoivent des soins au Centre de santé mentale de Brockville.

Tous les programmes encouragent les clients à prendre en main leur propre rétablissement, et nous les aidons en leur offrant des traitements fondés sur une approche d'équipe. Le client, sa famille et ses amis sont des membres importants de l'équipe de soins. Leur contribution est appréciée, respectée et encouragée.

Pour obtenir plus d'informations, veuillez consulter notre site Web : [leroyal.ca](http://leroyal.ca).

Vous pouvez également demander à n'importe quel membre de l'équipe de soins de vous renseigner sur les programmes et services offerts au Royal.

## Table des matières

	Renseignements généraux	3
	Soigner les aidants naturels : Charte des droits et responsabilités	5
	Rôles et responsabilités des cliniciens	6
	Comprendre le langage et les processus cliniques	9
	Services aux clients et visiteurs	II
	Coordonnées utiles	12
	Plan	14

*Revisé le 3 mars 2022*

## Renseignements généraux

### Comment joindre votre proche au Centre de santé mentale de Brockville

Il existe deux unités de programme principales dans lesquelles se rétablissent les clients au Centre de santé mentale de Brockville : Riverview B4 et Pineview B3. Pour contacter les unités de Riverview ou Pineview, veuillez appeler au +1 (613) 345-1461 et demander au standard de vous transférer à l'unité spécifique de votre proche. Vous pouvez également appeler au +1 (800) 987-6424 (sans frais) et demander à être transféré au standard de Brockville.

### Respect de la confidentialité et de la vie privée

Le soutien de leur famille est essentiel au rétablissement de nos clients, c'est pourquoi la famille et les amis sont de précieux membres de l'équipe de soins. Nous ne sommes pas toujours en mesure de partager les informations avec les familles, car les clients doivent consentir au partage de leurs renseignements personnels sur la santé. Cela peut être source de détresse et de frustration pour une personne qui souhaite désespérément savoir comment se porte son proche. Toutefois, d'après notre expérience, plus les clients progressent dans leur rétablissement, plus ils sont disposés à faire participer leurs proches à leurs soins. Nous pouvons également fournir des renseignements généraux sur la procédure judiciaire, le système de psychiatrie légale, ainsi que les diagnostics et les traitements en santé mentale de façon générale.

Pour les clients du Programme de psychiatrie légale intégrée qui font l'objet d'une ordonnance portant décision en vertu de la Commission ontarienne d'examen, il existe certaines limites à la mesure dans laquelle les cliniciens peuvent maintenir la confidentialité du client. Par exemple, tous les renseignements des dossiers cliniques peuvent être communiqués au tribunal dans le cadre des évaluations ordonnées par le tribunal et à la Commission ontarienne

d'examen lors de l'audience annuelle d'un client devant cette Commission. Nous vous encourageons à discuter avec l'équipe de soins pour comprendre comment cette législation et nos politiques protègent les renseignements personnels sur la santé. Veuillez garder à l'esprit que même si nous ne pouvons pas partager ces renseignements, nous sommes ouverts à recevoir des informations qui nous aideront à prendre soin de votre proche.

Le Royal accorde une grande importance au respect de la vie privée et de la confidentialité, ainsi qu'à la sécurité de chaque client. Nous respectons la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (2004) du gouvernement de l'Ontario, ainsi que nos propres politiques strictes concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements.

Veuillez appeler le chef de la protection des renseignements personnels du Royal au +1 (613) 722-6521, poste 6328, si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la confidentialité des renseignements sur la santé. Vous pouvez également communiquer avec le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario au +1 (800) 387-0073.

### Heures de visite

Comme les soins et le soutien des amis et de la famille sont bénéfiques au processus de rétablissement, les clients du Centre de santé mentale de Brockville sont encouragés à inviter leurs proches à leur rendre visite pendant leur hospitalisation.

L'équipe de soins peut d'ailleurs aider les clients à établir ou rétablir des liens avec des membres de leur famille, des amis ou des intervenants communautaires au besoin.

Il est conseillé aux visiteurs de vérifier l'horaire et les règlements de visite de

chaque unité, car il existe des directives et des procédures de sécurité spécifiques qui doivent être suivies pour assurer la sécurité de tous. Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés et supervisés par un adulte responsable.

### Heure de rentrée le soir pour les clients

Le Royal s'est engagé à fournir un milieu sécuritaire à tous ses clients, membres du personnel et visiteurs. À moins d'avoir obtenu l'autorisation d'une absence prolongée, tous les clients doivent être présents dans leur unité respective entre 21h et 7h30. Certaines situations ou procédures de sécurité peuvent entraîner une modification de cet horaire, il faut donc consulter l'équipe de soins avant de venir chercher un client pour une permission de sortie ou une visite à l'extérieur de son unité.

### Articles surveillés

Certains articles peuvent être apportés au Centre de santé mentale de Brockville mais seront conservés en lieu sûr et pourront seulement être utilisés sous la surveillance du personnel. Voici quelques exemples d'articles surveillés : rasoirs et ciseaux; allumettes et briquets; limes à ongles et coupe-ongles; vernis et dissolvant; miroirs de poche; cravates, ceintures, écharpes, foulards et lacets.

### Articles interdits

Afin de favoriser un milieu sécuritaire pour tous, le Centre de santé mentale de Brockville se réserve le droit de procéder à la fouille de tous les effets personnels. Les articles interdits sont ceux qui pourraient présenter un danger pour vous-même ou les autres. Tout objet qui encourage la violence ou des activités illégales est aussi interdit. Voici quelques exemples d'articles interdits :

- Objets en verre, en métal ou objets tranchants ou coupants.

- Matériel pornographique.
- Substances inhalables, alcool, cigarettes électroniques, drogues illicites ou accessoires de consommation de drogues.
- CD ou DVD, films, jeux vidéo ou vêtements qui nuiraient aux progrès cliniques.
- Armes à feu, couteaux, poignards ou armes en tous genres, y compris tout objet modifié de façon à causer des blessures.
- Appareils électriques qui ne comportent pas l'étiquette d'homologation de l'Association canadienne de normalisation.
- Petits appareils chauffants, y compris les sèche-cheveux et les fers à friser alimentés au butane.
- Médicaments en vente libre, y compris les médicaments contre la douleur (analgésiques), les produits à base de plantes ou les vitamines. Le personnel infirmier conservera ces médicaments dans un lieu sûr.
- Bougies, encens ou produits d'aromathérapie.
- Oreillers, draps, couettes ou duvets personnels (en raison des règlements relatifs aux incendies).
- Articles de valeur, grosses sommes d'argent ou cartes de crédit. Le Royal n'est pas responsable des objets perdus ou volés.
- Quantité excessive de vêtements ou d'effets personnels (les chambres ont un espace de rangement limité).
- Produits parfumés (p. ex. : eau de Cologne, savons, déodorants, etc.), car le Royal offre un environnement sans odeur.

Les règles sont différentes pour chaque unité. Il est préférable de consulter les membres de l'équipe de soins de chaque unité spécifique avant d'apporter des articles aux clients du Centre de santé mentale de Brockville. Par

exemple, les clients de l'unité d'évaluation du Programme de psychiatrie légale intégrée n'ont pas le droit de recevoir des articles de toilette de la part des visiteurs.

### Politique concernant l'usage du tabac

Il est important pour tous d'avoir un mode de vie sain. Il est donc interdit de fumer à l'intérieur et sur les terrains de tous les établissements du Centre de santé mentale de Brockville. Les clients souhaitant réduire leur consommation de tabac ou cesser de fumer peuvent en parler avec leur équipe de soins pour obtenir de l'aide.

### Drogues illicites

Comme le Centre de santé mentale de Brockville s'est engagé à offrir un milieu sécuritaire à tous ses patients, membres du personnel et visiteurs, le Centre a adopté les politiques suivantes du Royal concernant les articles interdits. Vous pouvez prendre connaissance de ces politiques en vous informant auprès de votre équipe de soins :

- Fouille des clients hospitalisés, des visiteurs et de leurs effets personnels
- Consommation, possession et trafic de drogues illicites, y compris l'entreposage et l'élimination des drogues illicites et des substances non identifiées.

Des affiches ou pancartes informent les patients et visiteurs des articles interdits au Centre. Ceux-ci peuvent être fouillés afin d'assurer la sécurité de l'environnement; et les répercussions cliniques de la consommation de drogues et d'alcool leur seront expliquées.

### Codes d'urgence

De temps en temps, vous pourriez entendre l'annonce d'un code d'urgence dans l'établissement. Si le personnel a besoin d'une assistance supplémentaire dans n'importe quelle partie de l'établissement, il peut demander à d'autres membres du

personnel de lui venir en aide. Les codes sont toujours associés à des couleurs et identifient l'un des 11 types d'incidents. Par exemple, un « code bleu » signale une urgence médicale; un « code blanc » est une urgence comportementale. Si une action est nécessaire de votre part, les membres de l'équipe de soins vous en informeront et vous aideront.

## Soigner les aidants naturels : Charte des droits et responsabilités

### L'aidant naturel a les droits suivants :

- Être traité avec empathie, dignité et respect dans un environnement sûr qui favorise la guérison, sans stigmatisation.
- Collaborer avec un personnel bienveillant, qui comprend que les problèmes de santé mentale ont des répercussions sur toute la famille.
- Bénéficier d'un horaire flexible pour pouvoir rendre visite à son proche, afin de répondre à ses besoins émotionnels et en matière de traitement.
- Participer aux soins de son proche ainsi qu'aux transitions de soins, en sachant que les patients ont également le droit de décider qui peut participer à leurs soins et dans quelle mesure les renseignements sur leur santé peuvent être partagés.
- Partager des renseignements pertinents et exacts, des idées, des opinions et des observations sur les antécédents, les soins et les progrès de son proche, tout en sachant que ces informations peuvent figurer dans le dossier de santé du patient.
- Poser des questions et recevoir des réponses claires, à condition que son proche ait donné son consentement. En l'absence de consentement, tout sera mis en œuvre pour répondre aux questions d'une manière générale, afin de respecter la confidentialité du patient.

- Bénéficier des services d'un interprète.
- Bénéficier des services d'une personne-ressource fiable et compétente pour l'aider à naviguer dans le système; recevoir des informations et des conseils sur la gestion des symptômes et l'intervention en cas de crise, ainsi que des renseignements sur les ressources communautaires et la façon d'y accéder.
- Recevoir de l'enseignement et un soutien, y compris le soutien par les pairs, qui pourraient l'aider à faire face aux problèmes de santé mentale qui le touchent.
- Exprimer ses préoccupations et veiller à ce qu'elles soient prises en compte de manière sûre et équitable, puis être informé des résultats.
- Soumettre une demande pour devenir membre du Conseil consultatif des familles.
- Exprimer ses sentiments, tant positifs que négatifs, d'une manière qui ne nuira pas aux autres, y compris son chagrin.

#### L'aidant naturel a les responsabilités suivantes :

- Collaborer à l'enquête sur toute plainte qu'il dépose.
- Prendre en considération et respecter les autres.
- Respecter la confidentialité des renseignements – cela signifie que des limites claires sont en place en ce qui concerne la participation des aidants naturels. La communication entre les aidants et l'équipe de soins doit être conforme aux souhaits du patient. Cependant, les aidants peuvent toujours recevoir de l'information sur les services disponibles, leur fonctionnement et la façon d'y accéder, surtout en situation de crise.
- S'abstenir d'apporter de l'alcool ou d'autres substances nocives à l'hôpital.
- Respecter les directives de l'équipe de soins en matière de sécurité et de visites.
- Respecter les autres politiques de l'hôpital qui lui ont été communiquées.

## Rôles et responsabilités des cliniciens

### Psychiatre

Chaque client a un psychiatre traitant attribué. Les psychiatres sont des médecins spécialisés en santé mentale. Ils diagnostiquent et traitent les troubles de santé mentale. Le psychiatre travaille avec le client pour élaborer un plan de traitement, qui comprend la gestion des médicaments et la thérapie. Il est également chargé de rédiger des rapports à soumettre à la Commission d'examen sur les progrès de la réadaptation des clients.

### Médecin et infirmière praticienne

Un médecin et une infirmière praticienne répondent aux besoins en matière de santé physique des clients. Le médecin et l'infirmière praticienne sont chargés de diagnostiquer et de traiter les problèmes de santé physique ainsi que de dispenser un enseignement sur les modes de vie sains et la prévention des maladies.

### Soins infirmiers

L'équipe de soins infirmiers est composée d'infirmières autorisées et d'infirmières auxiliaires autorisées. Un membre du personnel infirmier est affecté à chaque client toutes les 12 heures et sera responsable des soins de ce client pendant cette période. Le personnel infirmier effectue des évaluations, administre les médicaments prescrits, veille à la sécurité des clients, facilite les activités et apporte le soutien nécessaire aux clients.

### Personnel infirmier des programmes

Le personnel infirmier des programmes évalue les clients et discute avec eux de possibilités d'enseignement afin de progresser vers la réadaptation et le rétablissement. Il propose des groupes de psychoéducation et d'acquisition de compétences ainsi que des séances individuelles si nécessaire. De

nombreux groupes sont proposés par rotation et abordent notamment la préparation à la réadaptation, la gestion du stress, la maîtrise de la colère, la gestion des symptômes et des médicaments, les problèmes de dépendance, la façon d'établir des relations saines, etc.

### Thérapeutes du comportement

Les thérapeutes du comportement utilisent les principes fondés sur des données probantes de l'analyse appliquée du comportement pour évaluer, modifier et surveiller les comportements. Ils sont responsables devant le Behavior Analysts Certification Board (BACB), l'organisme d'agrément américain qui fournit des directives éthiques et des normes de pratique pour toute personne utilisant l'analyse appliquée du comportement ou des techniques de modification du comportement. Nos thérapeutes proposent de remplacer les comportements problématiques et inadaptés par d'autres comportements socialement acceptables et fondés sur les fonctions visées, tout en respectant les besoins et les souhaits du client. Pour consulter un thérapeute du comportement, demandez à votre médecin de vous aiguiller vers ces services.

### Ergothérapeutes

Les ergothérapeutes travaillent avec les clients pour leur permettre de reprendre ou de maintenir leur capacité à effectuer leurs activités quotidiennes. Ces activités varient en fonction des besoins et des objectifs des clients et comprennent une variété de tâches telles que la préparation des repas, l'établissement d'un budget, les activités de bénévolat, les activités professionnelles, prendre soin d'eux-mêmes ou de leur foyer, se déplacer, ou toute autre activité significative pour la personne. Les ergothérapeutes évaluent les besoins de la personne, son environnement et sa profession, afin de

l'aider à fonctionner le mieux possible de manière sécuritaire et efficace.

### Assistants en ergothérapie

Les assistants en ergothérapie travaillent sous la supervision d'un ergothérapeute pour aider les groupes de loisirs et d'aptitudes à la vie quotidienne. Ils mènent aussi des séances individuelles avec les clients et supervisent les stages professionnels. Par exemple, au Centre de santé mentale de Brockville, les assistants en ergothérapie supervisent les clients qui travaillent au Café Rivière/River Café.

### Pharmaciens

Les membres de l'équipe de pharmacie sont des experts en produits pharmaceutiques qui évaluent les médicaments pour s'assurer qu'ils sont nécessaires, efficaces, sûrs et exacts. Les évaluations de médicaments sont fondées sur des informations individualisées et sur des données probantes actualisées. Les pharmaciens et techniciens en pharmacie agréés sont réglementés par l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario. Les patients admis dans une unité d'hospitalisation du Royal rencontreront un membre de l'équipe de pharmacie au moment de l'admission et du congé. Pour parler à un pharmacien, veuillez en faire la demande à votre médecin, à votre infirmière ou à un autre fournisseur de soins de santé.

### Psychologues et associés en psychologie

Les psychologues et les associés en psychologie ont suivi une formation approfondie sur les modes de pensée, les émotions et les comportements, et ils appliquent ces connaissances pour aider les gens à comprendre, expliquer et modifier leurs comportements. Ce sont des professionnels de la santé réglementés, qui sont régis par l'Ordre des psychologues de l'Ontario. Les psychologues et associés

en psychologie utilisent des techniques d'entrevue clinique, l'observation des comportements et des tests psychométriques pour aider les patients à identifier les problèmes et à trouver des solutions à l'aide de différents traitements ou psychothérapies. Ils sont particulièrement qualifiés pour utiliser certains types de tests pour évaluer le quotient intellectuel, les problèmes émotionnels, de personnalité et de comportement, ainsi que les déficiences neuropsychologiques.

### Récréologues

Les récréologues travaillent avec des personnes atteintes d'un handicap ou d'une déficience, d'une maladie ou d'autres limitations. Ils leur enseignent les compétences, les connaissances et les comportements nécessaires pour vivre le mieux possible. Les activités de récréothérapie consistent en des traitements, de l'éducation et des loisirs pour permettre aux personnes atteintes de limitations physiques, cognitives, émotionnelles ou sociales d'acquérir ou de maintenir les compétences, les connaissances et les comportements qui leur permettront de profiter au mieux de leurs loisirs, de fonctionner de manière autonome avec le moins d'aide possible et de participer aussi pleinement que possible à la société.

### Diététistes

Les diététistes sont des experts en alimentation et en nutrition. Leur profession est encadrée par la Loi sur les professions de la santé réglementées et leur pratique professionnelle est régie par l'Ordre des diététistes de l'Ontario. Les diététistes sont des spécialistes qui traduisent les informations médicales et nutritionnelles en plans pratiques de repas sains et qui aident les clients à manger sainement. Pour avoir

accès aux services d'un diététiste, veuillez demander un aiguillage à votre médecin.

### Travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux aident les clients, les familles, les groupes et les communautés à améliorer leur mieux-être individuel et collectif. Ils aident les gens à renforcer leurs compétences et leur capacité à utiliser leurs propres ressources ainsi que celles de leur communauté pour résoudre les problèmes. Le travail social se penche sur les problèmes individuels et personnels, mais aussi sur les questions sociales plus vastes comme la pauvreté, le chômage, l'itinérance et la violence familiale. Les travailleurs sociaux sont réglementés par l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

### Intervenants en soins spirituels

Les intervenants en soins spirituels sont titulaires d'une maîtrise axée sur le counseling (p. ex. : maîtrise en théologie, maîtrise ès arts en counseling et en spiritualité, maîtrise en éducation), et ils sont souvent affiliés à un groupe confessionnel. Ils établissent des partenariats avec les groupes confessionnels de la communauté, assurent des services rituels, encouragent la sensibilisation culturelle aux croyances et pratiques religieuses et offrent un counseling dans lequel ils intègrent les questions de spiritualité. En outre, ils interviennent en cas de crise, soutiennent les personnes en deuil et participent à des recherches. De nombreux intervenants en soins spirituels sont membres de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario, bien qu'ils ne soient pas tenus d'être des professionnels réglementés.

Lorsque nous élaborons ce guide, des clients et familles nous ont suggéré d'y intégrer des informations sur les termes et les processus spécifiques au domaine de la psychiatrie légale. Voici une brève liste des termes les plus demandés.

## Comprendre le langage et les processus cliniques

### Audiences de la Commission ontarienne d'examen

Les audiences de la Commission ontarienne d'examen ont lieu une fois par an et permettent d'examiner les progrès effectués par le client au cours de l'année, d'évaluer le niveau de risque et d'envisager des changements de statut. Les membres de la Commission ontarienne d'examen, des représentants de la Couronne, le client, son avocat et son médecin traitant assistent aux audiences. Les membres de la famille et les membres du grand public sont autorisés à assister aux audiences, sauf si la Commission décide de ne pas ouvrir l'audience au public. L'équipe de soins peut répondre à vos questions concernant la Commission ontarienne d'examen et la façon de soutenir votre proche.

### Rencontres de l'équipe de soins

Ces réunions ont lieu toutes les six à huit semaines avec l'ensemble de l'équipe de soins et servent à examiner les progrès du client, à évaluer les risques, à réviser et à accorder des privilèges, ainsi qu'à actualiser le plan de soins. Les clients assistent également à ces rencontres, ce qui constitue une occasion importante pour eux de faire des commentaires et de jouer un rôle actif dans l'orientation de leurs soins. Les familles sont également invitées à y participer. Le point de vue de la famille est un élément essentiel du plan de soins ainsi que de la planification du congé, afin d'assurer que les clients sont soutenus lorsqu'ils quittent l'hôpital.

### Personne approuvée

Les membres de la famille ou d'autres proches d'un client peuvent devenir des « personnes approuvées » ayant le droit de superviser le client en dehors du périmètre sécurisé (sur le terrain du Centre, ou dans la communauté) dans le cadre d'activités spécifiques. Toute personne souhaitant obtenir ce statut doit se porter candidate et se soumettre à une procédure d'évaluation. Le président et chef de la direction du Royal ou son délégué approuvera

ces demandes en fonction des recommandations de l'équipe de soins. Pour en savoir plus sur la façon d'obtenir cette approbation, communiquez avec le travailleur social de l'unité du client.

### Planification du congé avec la famille

L'équipe de soins tient compte d'un éventail de facteurs différents lorsqu'elle envisage le congé d'un client. Elle s'assure notamment que l'état du client est stable, que celui-ci est engagé à la fois à l'hôpital et dans la communauté, qu'il suit sa prescription d'activités fonctionnelles et qu'il a identifié des objectifs à court et à long termes. L'équipe de soins, qui est composée de professionnels issus de différentes disciplines, rencontre le client pour déterminer s'il est prêt à commencer à discuter de la planification de son congé. Le travailleur social vous contactera au début du processus pour s'assurer que votre avis est partagé avec l'équipe et que le processus et le calendrier sont clairs. Il a été démontré que plus le soutien entourant le processus de planification du congé est important, plus le client réussit à s'intégrer dans la communauté.

### Options de logement au congé

À Brockville, il existe un certain nombre d'options, qui vont des logements autonomes à des foyers avec une supervision 24 heures sur 24. L'endroit où le client vit après sa sortie de l'hôpital dépend de ses besoins et de ses objectifs de rétablissement. L'équipe de soins travaille avec le client et sa famille pour déterminer l'option la plus appropriée afin d'assurer le succès de sa réinsertion sociale.

La plupart des foyers de groupe de Brockville sont considérés comme transitoires. Cela signifie qu'ils aident les clients à renforcer leurs compétences afin qu'ils puissent éventuellement vivre dans la communauté de manière aussi indépendante que possible. Les clients du Centre de santé mentale de Brockville sont soutenus dans cette transition par une équipe communautaire spécialisée.

## Équipe communautaire de traitement intensif en psychiatrie légale

L'équipe communautaire de traitement intensif en psychiatrie légale du Centre de santé mentale de Brockville, aussi appelée équipe de traitement intensif en psychiatrie légale, est composée de trois infirmiers autorisés, d'un ergothérapeute, d'un récréologue, d'un travailleur social et de deux conseillers en orientation professionnelle. Les membres de l'équipe de traitement intensif en psychiatrie légale travaillent ensemble pour faciliter la transition du client vers la communauté et l'aider à atteindre ses objectifs de rétablissement.

## Services aux clients et aux visiteurs

### Café Rivière/River Café

Le Café Rivière est une entreprise gérée par les clients du Centre de santé mentale de Brockville qui offre aux participants une occasion unique d'acquérir des compétences professionnelles. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 12h30 à 14h, et est fermé les jours fériés. Le menu comprend une grande variété d'aliments et de boissons tels que des sandwichs, des muffins, des biscuits, des produits de boulangerie frais (qui sont fabriqués par un groupe de boulangers du Café), des smoothies, du café, du thé, du chocolat chaud et de l'eau gazeuse. Les paiements sont acceptés en espèces uniquement.

### Bibliothèque communautaire

Les clients et leurs proches sont invités à visiter la bibliothèque communautaire pour emprunter des livres de tous genres (romans, essais, etc.), ainsi que d'autres journaux, revues, documents et des films.

La bibliothèque est située dans le Café Rivière, au deuxième étage de l'unité de traitement en psychiatrie légale du Centre de santé mentale de Brockville. Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 12h30 à 14h (fermée les jours fériés).

## Conseil consultatif des clients de Brockville

Le rôle du Conseil consultatif des clients du Centre de santé mentale de Brockville est de fournir des commentaires et des suggestions depuis la perspective et l'expérience vécue des clients, dans le but d'améliorer les soins et l'expérience globale des clients du Royal.

Pour obtenir plus d'informations sur le rôle du Conseil consultatif des clients, veuillez vous adresser à un membre de l'équipe de soins.

## Relations avec les clients et les familles

Les Relations avec les clients et les familles sont un service destiné aux clients et familles qui reçoivent des soins au Royal. Le coordinateur des Relations avec les clients et les familles sert de liaison entre les clients, leur famille et le Royal.

Vous pouvez transmettre vos suggestions, vos compliments et vos plaintes par les moyens suivants :

- Parler avec votre équipe de soins.
- Remplir le questionnaire de l'Outil de perception des soins en Ontario en mai ou novembre.
- Remplir le sondage sur la satisfaction des familles qui se trouve dans toutes les salles d'attente, les unités d'hospitalisation, et sur le site Web du Royal.
- Remplir un formulaire de « Suggestion, compliment ou plainte » et le déposer dans l'une des boîtes à suggestions de l'établissement.
- Appeler le standard (composer le 0 sur n'importe quel téléphone interne du Royal) et demander de parler au coordinateur des Relations avec les clients et les familles.

Vos préoccupations seront examinées par les personnes appropriées, y compris par le coordinateur des Relations avec les clients et les familles.

## Conseil consultatif des familles

En tant qu'établissement du Royal, nous partageons certaines ressources et services entre les sites. L'un d'entre eux est le Conseil consultatif des familles. Le Conseil consultatif des familles représente les membres de la famille des clients du Royal. Son rôle est de défendre des politiques et des pratiques qui sont favorables aux clients et familles, tant dans le Centre de santé mentale que dans la collectivité. Le Conseil agit également en tant que conseiller auprès de la direction du Royal et de son conseil d'administration. Pour communiquer avec le Conseil consultatif des familles, ou pour en devenir membre, appelez au +1 (613) 722-6521, poste 6919, ou envoyez un courriel à : [family.council@theroyal.ca](mailto:family.council@theroyal.ca).

## Accès à des services d'interprétation

Le Royal offre des services d'évaluation et de traitement en santé mentale dans les deux langues officielles, l'anglais et le français. Toutefois, nous sommes conscients des répercussions que les barrières linguistiques peuvent avoir sur l'accès aux soins des clients et de leur famille. Le Royal a donc conclu une entente de services d'interprétation professionnelle avec Cultural Interpretational Service Ottawa Carleton (CISOC) et Languages of Life pour les clients et les familles ayant besoin de services dans une langue autre que l'anglais ou le français.

Certaines personnes expriment des inquiétudes quant à la confidentialité des informations partagées en présence d'un interprète. Lorsque vous travaillez avec l'un de ces interprètes hautement qualifiés, vous pouvez être sûr qu'il fournira des services d'interprétation confidentiels et exacts. Ils resteront impartiaux et objectifs. Veuillez consulter [www.cisoc.net](http://www.cisoc.net) ou [www.languagesoflife.org](http://www.languagesoflife.org) pour en savoir plus. Si vous souhaitez obtenir ce service ou si vous avez des préoccupations au sujet des services d'interprétation que vous avez reçus, veuillez en parler à votre équipe de soins.

## Groupes et programmes proposés

Le personnel du Programme de psychiatrie légale intégrée s'efforce d'offrir aux clients la possibilité d'acquérir des connaissances et de renforcer leurs compétences dans des milieux individuels et collectifs, au sein de l'hôpital et dans la communauté. Le but de ces groupes et de ces rencontres individuelles est d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs personnels de rétablissement et à accroître leur conscience de soi et leur autonomie, ainsi que de les aider à s'épanouir. Nous offrons ces possibilités afin que nos clients puissent mieux comprendre leur diagnostic et leurs symptômes et trouver des moyens de les gérer avec succès. Ces groupes et programmes sont offerts par une équipe multidisciplinaire diversifiée qui travaille directement avec les clients pour réduire leur risque de rechute tout en favorisant la sécurité de tous : clients, familles et communauté. Notre objectif est celui du client, à savoir un retour réussi à une vie épanouissante et gratifiante au sein de la communauté.

## Transport en commun

Pour obtenir des informations détaillées sur les services de transport en commun, veuillez consulter le site [brockville.com/transit](http://brockville.com/transit) ou contacter la ville de Brockville aux coordonnées suivantes :

1, rue King ouest, C.P. 5000  
Brockville (Ontario), K6V 7A5  
Téléphone : +1 (613) 342-8772  
Télécopieur : +1 (613) 342-8780

## Heures d'ouverture du service d'autobus municipal (service conventionnel et Para Transit)

Lundi au vendredi – 6h45 à 18h15

Lundi au vendredi – 18h à 21h

*(service du soir uniquement, un autobus conventionnel et un Para Transit)*

Samedi – 8h45 à 18h15

Pas de service les dimanches et jours fériés

## Coordonnées utiles

### Centre de santé mentale Brockville

1804, autoroute 2 est, Brockville (Ontario), K6V 5V8

Site Web : [leroyal.ca](http://leroyal.ca)

Téléphone : +1 (613) 345-1461

Pineview, poste de soins infirmiers, 3e étage :  
poste 2633

Riverview, poste de soins infirmiers, 4e étage :  
poste 2652

### Lanark, Leeds and Grenville Addictions and Mental Health

25, ave. Front ouest, Brockville (Ontario)

Site Web : [lgamh.ca](http://lgamh.ca)

Téléphone : +1 (613) 342-2262

Sans frais : +1 (866) 499-8445

Télécopieur : +1 (613) 342-0884

### Ligne de crise en santé mentale

Sans frais : +1 (866) 281-2911 ou appelez le 911

### Services de développement de Leeds et Grenville-Brockville

61, rue King est, Brockville (Ontario)

Site Web : [developmentalservices.com](http://developmentalservices.com)

Téléphone : +1 (613) 345-1290

Sans frais : +1 (866) 544-5614

Télécopieur : +1 (613) 345-1394

### Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Site Web : [mcss.gov.on.ca](http://mcss.gov.on.ca)

Téléphone : +1 (613) 345-1200

Sans frais : +1 (866) 267-0834

### Ontario au travail

Téléphone : +1 (613) 342-3840, poste 2119

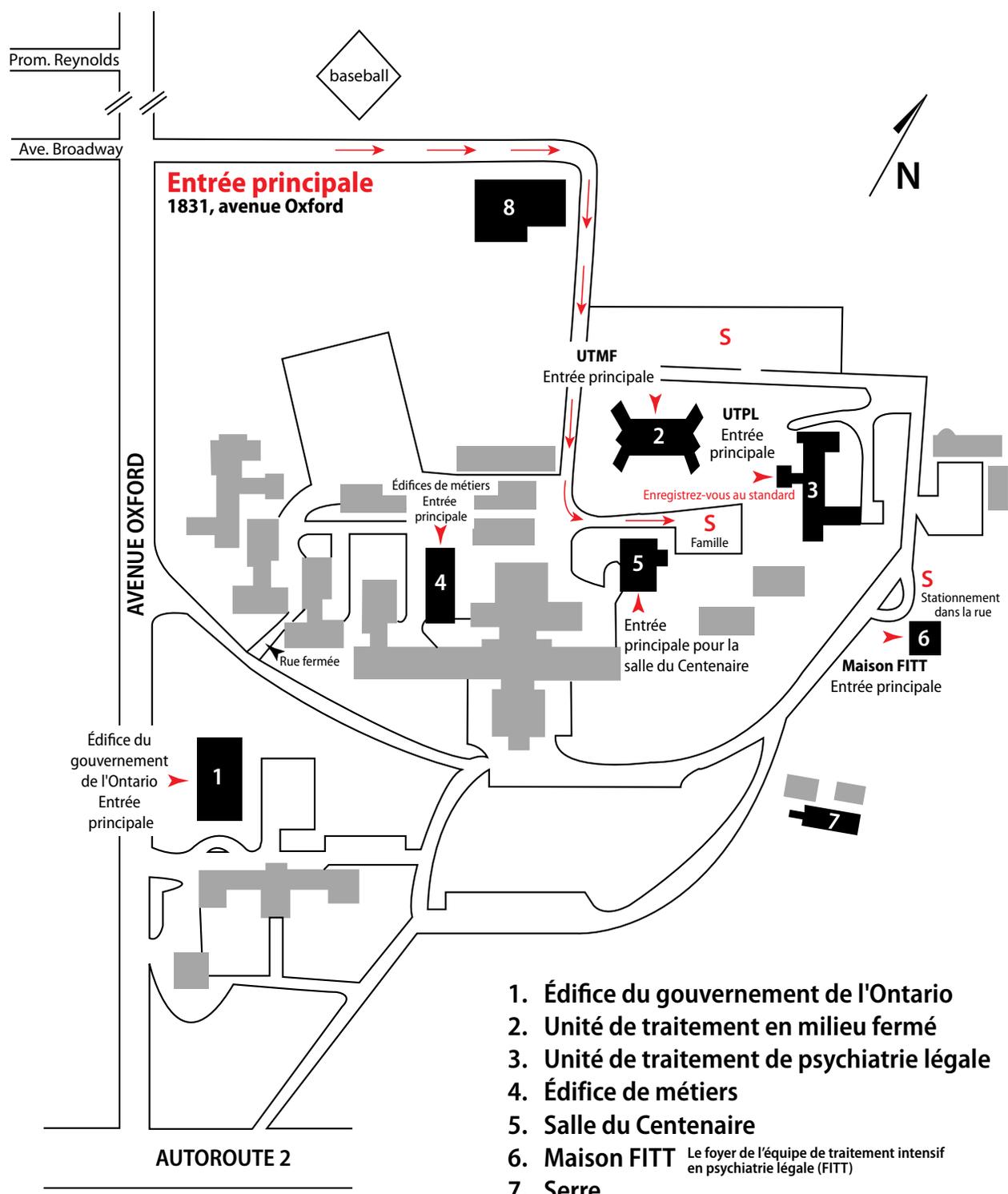
### Hôpital général de Brockville

75, rue Charles, Brockville (Ontario)

Site Web : [brockvillegeneralhospital.ca](http://brockvillegeneralhospital.ca)

Téléphone : +1 (613) 345-5649

Télécopieur : +1 (613) 345-3529 ou appelez le 911



- 1. Édifice du gouvernement de l'Ontario
- 2. Unité de traitement en milieu fermé
- 3. Unité de traitement de psychiatrie légale
- 4. Édifice de métiers
- 5. Salle du Centenaire
- 6. Maison FITT Le foyer de l'équipe de traitement intensif en psychiatrie légale (FITT)
- 7. Serre
- 8. Centrale électrique
- S Stationnement