



## GUIDE POUR LES PATIENTS ET LEUR FAMILLE



### LE CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'HÔPITAL D'OTTAWA

505, chemin Smyth • Ottawa (Ontario) • K1H 8M2  
613-737-7350 ou 613-737-8899  
[www.hospitalottawa.on.ca/](http://www.hospitalottawa.on.ca/)



## BIENVENUE

Bienvenue au Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa. Notre équipe dévouée composée d'employés, de médecins et de bénévoles est disponible pour vous offrir, ainsi qu'à votre famille, un excellent service et nous espérons que votre séjour parmi nous soit pour vous une expérience tout à fait positive. Voici un livret qui devrait répondre à certaines des questions que vous vous posez peut-être sur nos installations, nos équipes de professionnels et votre séjour ici au Centre de réadaptation. Nous sommes là pour vous aider à améliorer votre santé.

Le Centre de réadaptation vient en aide aux personnes qui ont une incapacité physique et des difficultés de raisonnement ou de comportement s'y rattachant. Notre équipe interdisciplinaire offre des services aux patients hospitalisés et externes ainsi que des services dans la collectivité aux patients dont l'incapacité découle d'une amputation, d'une lésion au cerveau ou à la moelle épinière, d'un accident vasculaire cérébral (AVC), d'une maladie pulmonaire, d'une maladie neurologique ou de douleurs chroniques. Bon nombre de nos cliniciens et de nos médecins sont des chefs de file dans leur domaine. Nous accueillons également des collègues à l'échelle nationale et internationale qui viennent apprendre nos méthodes et partager leurs connaissances.

Le Centre de réadaptation offre ses services aux résidents de l'Est de l'Ontario et de l'Ouest du Québec dans les deux langues officielles. Il est un centre hospitalier universitaire entièrement agréé et affilié à l'Université d'Ottawa. Nous menons aussi des recherches sous la direction de notre Institut de recherche et de développement en réadaptation, situé directement au Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa. Nous nous intéressons particulièrement à la pratique fondée sur des données probantes et à l'amélioration ultime de la vie de nos patients.

Chaque jour, nos patients et leur famille surmontent les obstacles en apprenant à vivre avec une incapacité et en atteignant un degré optimal de fonctionnement. C'est vous, à titre de patient, qui êtes le membre le plus important de l'équipe de réadaptation. Ensemble, nous travaillerons à transformer votre vie.

Cameron Love  
VP Planification,  
Services de soutien  
et Programmes cliniques

D<sup>re</sup> Sue Dojeiji  
Physiatre en chef  
par intérim

Helen Zipes  
Directrice clinique  
réadaptation et  
Équipe de santé familiale



## TABLE DES MATIÈRES

<b>Bienvenue</b> .....	2
Notre vision .....	5
Notre mission .....	5
Nos valeurs fondamentales .....	5
Notre façon de voir la réadaptation .....	6
<b>Votre équipe de traitement</b> .....	7
<b>Nos services</b>	
Programme des troubles locomoteurs .....	9
Programme des troubles neuromusculaires .....	10
Programme des lésions cérébrales acquises .....	10
Programme des services spécialisés .....	11
<b>Institut de recherche et de développement en réadaptation</b> .....	12
<b>Nos bénévoles</b> .....	12
<b>Activités que vous pouvez pratiquer au centre de réadaptation</b> .....	13
<b>Reseignements essentiels</b>	
La responsabilité des patients/des familles pour le matériel attribué .....	13
Planification du congé .....	14
<b>Renseignements pratiques</b>	
Animaux de compagnie .....	16
Buanderie .....	16
Café (Café des Auxiliaires) .....	16
Cafétéria .....	17
Heures de visite .....	17
Interprétation .....	17
Machines distributrices .....	17
Milieu sans fumée .....	17
Milieu sans parfum .....	17



Milieu sans violence . . . . .	17
Objets de valeur . . . . .	17
Petits appareils électriques . . . . .	18
Prévention des infections . . . . .	18
Protection des renseignements personnels . . . . .	18
Qualité . . . . .	18
Salle de prière et services religieux. . . . .	18
Sécurité incendie. . . . .	18
Services bancaires . . . . .	18
Service de courrier électronique . . . . .	18
Stationnement . . . . .	19
Supports à bicyclettes . . . . .	19
Taxi . . . . .	19
Téléphones . . . . .	19
Toilettes . . . . .	19
Transport – autobus et Para Transpo . . . . .	19
Vêtements . . . . .	19
<b>Centre de ressources . . . . .</b>	<b>20</b>
<b>Vos commentaires sont importants. . . . .</b>	<b>20</b>
<b>La Fondation de L'Hôpital d'Ottawa . . . . .</b>	<b>20</b>
<b>Quelques commentaires de nos patients et de leur famille . . . . .</b>	<b>21</b>
<b>Le Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa . . . . .</b>	<b>22</b>
<b>Le Centre Robin Easey . . . . .</b>	<b>22</b>
<b>Plan d'extérieur du Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa . . . . .</b>	<b>23</b>
<b>Plan de l'intérieur du Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa – Rez-de-chaussée. . . . .</b>	<b>24</b>
<b>Plan de l'intérieur du Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa – 2<sup>e</sup> niveau . . . . .</b>	<b>25</b>



## **Notre vision**

Offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec la compassion digne des personnes qui nous sont chères.

## **Notre mission**

L'Hôpital d'Ottawa est un fournisseur humanitaire de services de santé axés sur les patients et met un accent sur les soins de niveau tertiaire et spécialisés, principalement pour les résidents de l'Est de l'Ontario.

L'Hôpital d'Ottawa fournit de nombreuses possibilités d'enseignement dans toutes les disciplines de soins de santé, en partenariat avec l'Université d'Ottawa et d'autres universités, collèges communautaires et organismes de formation affiliés.

L'Hôpital d'Ottawa élabore, partage et applique de nouvelles connaissances et technologies dans la prestation de soins aux patients, par l'entremise de programmes de recherche reconnus à l'échelle nationale et internationale, en partenariat avec l'Institut de recherche en santé d'Ottawa.

L'Hôpital d'Ottawa joue un rôle actif dans la promotion et l'amélioration de la santé dans notre collectivité. L'Hôpital d'Ottawa collabore avec un large éventail de partenaires pour répondre aux besoins de la collectivité ainsi que pour élaborer un système fort et intégré permettant la prestation de soins de santé dans les régions. L'Hôpital d'Ottawa fonctionne en français et en anglais tout en s'efforçant de répondre aux besoins de la collectivité multiculturelle qu'il sert.

## **Nos valeurs fondamentales**

Compassion

Engagement à la qualité

Collaboration

Respect de la personne



## Notre façon de voir la réadaptation

Le Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa cherche à offrir des soins innovateurs qui répondent aux besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels de nos patients. L'équipe du Centre de réadaptation se fait un devoir de traiter ses patients avec dignité et respect dans un milieu qui favorise la santé et le bien-être.

Le Centre de réadaptation aide les patients à devenir plus autonomes, à s'adapter et à rebâtir leur vie.

- Les services aux patients hospitalisés sont fournis aux personnes qui ont besoin d'une réadaptation intensive faisant intervenir plusieurs disciplines médicales. Les rencontres familiales vous offrent, à vous et à votre famille, l'occasion de passer en revue vos objectifs, d'analyser les progrès réalisés et de parler de votre sortie de l'hôpital. Les patients qui ne sont pas certains de pouvoir participer à un programme de réadaptation actif peuvent participer au programme d'essai.
- Quand vous serez de retour chez vous, vous pourrez continuer votre traitement en clinique externe. Ce service est d'une durée limitée. Les objectifs à atteindre doivent être précis et réalistes.
- Les services communautaires et ceux offerts en clinique externe établissent des liens avec les organismes communautaires. On s'assure ainsi que les patients conservent un degré optimal de fonctionnement et d'autonomie. On peut recommander des services communautaires aux patients pendant leur traitement au Centre de réadaptation ou au moment où ils planifient leur retour à la maison.

Nous nous efforçons de travailler avec vous pour vous offrir les outils qui vous permettront d'atteindre un fonctionnement optimal. Nous comptons sur vous pour participer activement à vos soins. N'hésitez pas à nous faire part de vos idées et à nous aider à vous aider. Si vous êtes d'accord, nous ferons également participer les membres de votre famille et vos proches à votre programme de réadaptation.

Toutefois, le membre le plus important de l'équipe de réadaptation, c'est VOUS.



## VOTRE ÉQUIPE DE TRAITEMENT

Au Centre de réadaptation, vous rencontrerez de nombreux professionnels qui sont là pour vous offrir les meilleurs soins possible. Voici quelques-uns des membres du personnel que vous rencontrerez peut-être :

- Le **physiatre** ou le médecin sous sa supervision vous examine, évalue régulièrement votre état, supervise vos soins et prescrit les tests, les médicaments, les appareils et le traitement dont vous avez besoin.
- Pendant votre séjour, vous recevrez des soins infirmiers 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Des soins vous seront donnés par une **infirmière autorisée** (IA) ou par une **infirmière auxiliaire autorisée** (IAA) selon vos besoins.
- Le **physiothérapeute** travaille avec vous pour évaluer et rétablir votre force, votre endurance, vos mouvements et votre capacité physique touchée par votre lésion, votre maladie ou votre incapacité.
- L'**ergothérapeute** vous aide à devenir aussi autonome que possible dans les activités de la vie quotidienne, comme vous habiller, prendre un bain et faire le ménage. On peut envisager de vous fournir des accessoires pour vous aider (comme un siège de baignoire, une pince à long manche ou une rampe d'accès pour fauteuil roulant). On peut aussi améliorer l'accessibilité de votre résidence ou vous prescrire un fauteuil roulant au besoin.
- Le **psychologue** peut vous aider, vous et votre famille, à vous adapter aux changements physiques, émotifs et intellectuels qui sont souvent causés par un incapacité ou une maladie chronique. L'évaluation et le traitement en psychologie et en neuropsychologie peuvent vous aider à surmonter la dépression, l'anxiété, la douleur ou les troubles de mémoire et de raisonnement.
- Le **travailleur social** vous offre des consultations, à vous et à votre famille, pour vous aider à vous adapter aux changements à votre mode de vie qu'a entraînés l'incapacité. C'est lui qui organisera votre sortie du Centre de réadaptation. Les travailleurs sociaux vous aident aussi à obtenir des services comme le logement, le transport, les soins à domicile et l'aide financière.
- Le **pharmacien** vérifie régulièrement vos médicaments. Vous pouvez le consulter si vous avez des questions au sujet des médicaments que vous prenez. De nombreuses personnes apprennent à prendre leurs médicaments de manière sécuritaire grâce aux méthodes enseignées dans le programme d'automédication.
- Le **thérapeute en loisirs** vous aide à adapter vos loisirs. Diverses activités peuvent satisfaire vos besoins physiques, sociaux, et intellectuels, nourrir votre créativité et combler votre solitude. Le but ultime est de trouver un mode de vie qui comprend des loisirs satisfaisants et favorise la participation à la vie communautaire.
- La **diététiste clinicienne** offre une évaluation, un traitement et des consultations aux patients qui ont des problèmes d'alimentation. Elle offre, par exemple, des menus personnalisés, des séances d'information et un suivi.
- L'**orthophoniste** vient en aide aux patients qui ont du mal à parler, à comprendre, à lire ou à écrire. L'orthophoniste évalue et traite également les patients qui ont de la difficulté à avaler afin qu'ils mangent de manière sécuritaire.



- La **thérapeute respiratoire** s'occupe des personnes qui ont de la difficulté à respirer. Les personnes atteintes d'une maladie pulmonaire comme une bronchite chronique ou de l'emphysème ou les victimes d'accidents peuvent avoir beaucoup de mal à respirer. La thérapeute respiratoire surveille et évalue les personnes atteintes de troubles respiratoires et leur offrent les traitements nécessaires pour qu'ils respirent mieux.
- Le **conseiller en réadaptation professionnelle** aide les patients à déterminer s'ils sont prêts à réintégrer le marché du travail et leurs possibilités. Il contribue à établir des objectifs de réadaptation professionnelle et à élaborer un plan réaliste pour les atteindre. Les services sont adaptés aux besoins de chacun : consultations et évaluation professionnelle, recherche sur le marché du travail, acquisition de compétences en recherche d'emploi et liaison avec les employeurs, les assureurs et les services communautaires.
- L'**équipe des prothèses et des orthèses** évalue continuellement les besoins des patients en ce qui concerne les prothèses et les orthèses. L'équipe conçoit, ajuste et répare toutes sortes de membres artificiels (prothèses) et d'appareils (orthèses). On détermine les besoins d'un patient en consultation avec le psychiatre et d'autres membres de l'équipe.
- L'**aumônier** interconfessionnel offre un **soutien spirituel** aux patients, à leur famille, aux employés et aux bénévoles. Il aide les personnes qui vivent une détresse spirituelle, évalue leurs besoins, offre un soutien émotionnel et aborde les préoccupations culturelles, religieuses et éthiques. L'aumônier organise les services religieux hebdomadaires qui ont lieu dans la Salle de prière.
- Des **employés des Services techniques de réadaptation** peuvent modifier ou créer des accessoires qui vous aident à vous déplacer et à être autonome.
- Un **podologue** offre des soins des pieds spécialisés : évaluation, traitement, prescription d'orthèses pour les pieds ou de chaussures spéciales. Il renseigne aussi les patients sur les soins des pieds.
- Le **gestionnaire** veille au fonctionnement global du programme, autant sur le plan clinique qu'administratif. Veuillez communiquer avec le gestionnaire si vous avez des questions.



## NOS SERVICES

### Programme des troubles locomoteurs

Le Programme des troubles locomoteurs offre des soins dans plusieurs disciplines aux personnes qui ont des besoins complexes :

#### ***Troubles musculosquelettiques – patients hospitalisés et externes qui :***

- ont subi une amputation
- ont subi de multiples traumatismes dans un accident ou un incendie
- sont restés longtemps à l'hôpital ou aux soins intensifs en raison d'une maladie aiguë ou chronique
- ont eu une opération qui a énormément affaibli leurs muscles
- sont en très mauvaise forme physique
- éprouvent des douleurs et reçoivent un traitement pour réduire ou éliminer la douleur et améliorer leur qualité de vie
- sont atteints de maladies non neurologiques et ont besoin de traitement pour leurs problèmes d'articulations ou de mobilité.

#### ***Maladies pulmonaires obstructives chroniques – patients hospitalisés et externes qui :***

- souffrent d'emphysème, de bronchite chronique, de bronchectasie (dilatation des bronches) ou d'asthme
- ont des troubles respiratoires pendant le sommeil
- ont des troubles pulmonaires restrictifs
- sont sur le point ou viennent de subir une opération
- sont atteints de fibrose kystique de l'adulte.

Le Programme de réadaptation respiratoire aide les personnes atteintes d'une maladie pulmonaire chronique à vivre de façon autonome dans la collectivité et à surmonter les limites physiques que leur impose leur maladie.

Les chambres des patients hospitalisés pour ces deux groupes se trouvent à l'Unité A, et les activités pour les patients externes se déroulent à divers endroits (par ex. gymnase).

#### ***Douleur chronique***

Le Programme de la douleur chronique offre des séances de groupe aux patients dont la douleur persiste même s'ils reçoivent le bon traitement médical. Le Programme intègre plusieurs disciplines pour aider les personnes qui ont constamment des douleurs musculosquelettiques (fibromyalgie, douleurs chroniques au dos ou au cou et certains types de douleur neuropathique).



Le but de ce programme n'est pas d'éliminer la douleur, mais bien d'apprendre aux patients externes à améliorer leurs capacités physiques et émotionnelles et de leur enseigner des techniques pour mieux supporter la douleur et surmonter les perturbations de la vie quotidienne qu'elle entraîne.

### **Programme des troubles neuromusculaires**

Le Programme des troubles neuromusculaires offre des services de réadaptation aux patients victimes d'un accident vasculaire cérébral ou atteints de lésions de la moelle épinière ou de maladies neuromusculaires, comme la sclérose en plaques ou la sclérose latérale amyotrophique (SLA ou maladie de Lou Gehrig), qui affectent principalement leur capacité physique. Le Programme des troubles neuromusculaires compte sur une équipe multidisciplinaire qui aide les patients à atteindre leur plein potentiel pour qu'ils puissent finalement retourner chez eux ou dans la collectivité. Les services aux patients hospitalisés sont offerts à l'Unité B, et les services externes sont offerts à divers endroits, y compris à la clinique externe et dans les bureaux des membres de l'équipe.

### ***Service de suppléance à la communication orale et écrite***

Cette équipe spécialisée offre des services dans plusieurs disciplines aux adultes qui n'arrivent pas à parler ou écrire de manière fonctionnelle. Ces services s'adressent notamment aux personnes qui perdent peu à peu leur capacité de communiquer en raison d'un problème médical. Le service offre diverses solutions personnalisées, comme des appareils de communication vocale, des ordinateurs ou des tableaux de lettres ou d'images.

### **Programme des lésions cérébrales acquises**

Le Programme des lésions cérébrales acquises offre des soins axés sur le patient afin d'améliorer le fonctionnement des personnes qui ont une lésion cérébrale acquise. Ce programme regroupe : le Service de réadaptation en phase post-aiguë, le Service de réadaptation comportementale, le Centre Robin Easey ainsi que la clinique externe et les services de suivi.

Le **Service de réadaptation en phase post-aiguë** est un programme structuré qui vient en aide aux patients hospitalisés ayant des troubles de mémoire, d'attention, de perception, d'apprentissage, de planification et de jugement. Les traitements aident les patients à surmonter des problèmes de perception, de mémoire, de raisonnement et de résolution de problèmes. Les patients pratiquent des techniques et se font enseigner des stratégies qui les aident à améliorer leur fonctionnement ou à compenser leurs déficiences. Le but global est d'aider les patients à reprendre leur vie dans la société avec le soutien dont ils ont besoin.

Le **Service de réadaptation comportementale** aide les patients à surmonter les difficultés (comportement et intellect) causées par leur lésion au cerveau. Le Service utilise une méthode neurocomportementale pour traiter les adultes dont la lésion cérébrale perturbe moyennement ou gravement leur comportement. Cette méthode aborde les troubles du comportement autant que les troubles intellectuels, leurs interactions et leurs répercussions sur le fonctionnement quotidien du patient. Nous offrons des services personnalisés aux patients hospitalisés de même que des services communautaires.



Le **Centre Robin Easey** offre des services d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle, de réadaptation neurocognitive et d'éducation aux adultes qui ont subi une lésion cérébrale. Le Centre donne aussi de la formation à d'autres fournisseurs de soins pour leur permettre d'offrir un soutien local spécialisé. Le Centre offre un programme résidentiel, un programme de jour et un programme communautaire. Le Centre Robin Easey est un centre de soutien fonctionnel de transition situé au 125, rue Scrivens, dans l'ouest d'Ottawa.

**Clinique externe et services de suivi.** Le suivi des patients externes se fait à la Clinique de traitement des lésions cérébrales acquises une fois qu'ils retournent à la maison. On examine les problèmes que vivent parfois les patients une fois qu'ils retournent chez eux. Les nouveaux clients qui ont besoin des services du Programme des lésions cérébrales acquises sont référés par leur médecin de famille ou d'autres spécialistes.

### **Programme des services spécialisés**

Les services spécialisés comprennent des programmes uniques offerts aux patients ayant une incapacité physique et qui ont des besoins particuliers.

#### ***Service d'évaluation de la conduite automobile***

Le Service d'ergothérapie offre un service payant d'évaluation de la conduite automobile aux patients dont les capacités physiques ou intellectuelles sont amoindries. On détermine s'ils peuvent conduire un véhicule en toute sécurité. Le Service offre également des consultations et des évaluations aux passagers qui ont une incapacité physique.

#### ***Service technique de réadaptation***

Le Service technique de réadaptation offre des consultations, évalue, conçoit, fabrique ou adapte des appareils de réadaptation. De plus, l'équipe mène des recherches sur de l'équipement. Les clients sont, entre autres, des personnes qui ont une incapacité physique, des cliniciens, des chercheurs et des fabricants d'équipement de réadaptation. En collaboration avec l'Institut de recherche et de développement en réadaptation, le Service technique de réadaptation supervise aussi un laboratoire technologique qui aide les chercheurs à évaluer, par des consultations, des problèmes complexes liés au mouvement et à la marche. Le Service appuie aussi la conception de nouveaux appareils d'aide.

#### ***Clinique de traitement du bégaiement***

Le Centre de réadaptation offre un certain nombre de traitements aux adultes qui bégaiement, comme des séances individuelles, en groupe et des activités de suivi.

#### ***Télé santé***

Comme le Centre de réadaptation dessert un grand territoire (l'Est de l'Ontario et l'Ouest du Québec), certains patients ne peuvent se rendre facilement au Centre. On utilise alors la vidéoconférence pour donner des soins spécialisés à certains patients qui peuvent ainsi demeurer dans leur localité, et leurs fournisseurs de soins peuvent avoir accès aux connaissances des équipes du Centre de réadaptation.



### **Centre Tout pour les pieds**

Les soins des pieds comprennent toutes les techniques allant de la pédicure et de la chirurgie mineure jusqu'aux soins des pieds offerts aux patients à risque élevé. Le Centre Tout pour les pieds du Centre de réadaptation traite surtout les patients diabétiques et d'autres patients à risque élevé pour les aider à prévenir les complications graves pouvant mener à l'amputation. Les patients apprennent à prendre soin de leurs pieds et à bien choisir leurs chaussures. Le Centre Tout pour les pieds offre aussi aux patients à mobilité réduite des soins courants pour l'entretien des ongles et le traitement des cors. On y offre toute une gamme d'orthèses et de souliers faits sur mesure ou du commerce.

## **INSTITUT DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT EN RÉADAPTATION**

L'Institut de recherche et de développement en réadaptation relève de l'Institut de recherche en santé d'Ottawa. Il encourage les activités de recherche, de développement et d'évaluation des programmes en se concentrant sur l'application clinique et pratique des services de réadaptation.

L'institut coordonne les recherches en réadaptation ainsi que les conférences, les séminaires et les exposés publics portant sur la recherche. À l'échelle nationale, l'Institut fait la promotion du réseautage et de l'échange d'information sur la recherche et facilite les études dans plusieurs centres. À l'échelle internationale, l'Institut aide les pays en voie de développement à mettre sur pied des services de réadaptation et à les étendre grâce à la recherche, à l'évaluation et à la consultation.

Pour en savoir plus sur l'Institut, téléphonez au 613-737-7350, poste 75321.

## **NOS BÉNÉVOLES**

Le Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa est fier de ses bénévoles. Nous croyons que les bénévoles peuvent aider activement les employés à réaliser la mission du Centre de réadaptation. Nous reconnaissons que les bénévoles contribuent de bien des façons à améliorer les services et les soins offerts au Centre.

Les bénévoles possèdent de nombreuses connaissances, compétences et expériences utiles pour le Centre. Ils aident le Centre à faire partie intégrante de la collectivité qu'il dessert et vice-versa.

Si vous souhaitez faire du bénévolat au Centre de réadaptation ou obtenir plus de renseignements sur le Programme des services bénévoles, téléphonez au 613-737-7350, poste 75430.



## ACTIVITÉS QUE VOUS POUVEZ PRATIQUER AU CENTRE DE RÉADAPTATION

Au Centre de réadaptation, nous encourageons les patients à participer à de nombreuses activités. Par exemple, Service de loisirs thérapeutiques vous offre des activités que vous pouvez choisir selon vos intérêts. Voici quelques exemples :

- assister à des spectacles donnés par des membres de la collectivité
- sortir pour aller au casino, faire des balades en bateau ou des excursions en autobus
- faire des casse-tête ou de l'artisanat, jouer à des jeux, lire des livres ou regarder la télévision dans les salons des patients
- emprunter des films, des cassettes ou des livres sur cassette dans le Salle de ressources récréatives.

## RESEIGNEMENTS ESSENTIELS

### La responsabilité des patients/des familles pour le matériel attribué

**Le Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa (CRHO) en collaboration avec Motion Specialties, aspire à donner accès à un équipement de qualité aux patients hospitalisés. Il vous importe en tant que patient, et à nous, pour les futurs patients, que l'équipement soit maintenu intact et en bon état. Le matériel de qualité est coûteux et il est donc très important de le préserver.**

Lorsque nous vous attribuons un fauteuil roulant et un coussin, vous êtes responsable pour **toutes** ses composantes durant votre séjour au Centre. Pour votre information, vous pouvez apporter chez vous le fauteuil roulant qu'on vous a attribué durant les congés de fin de semaine.

Nous vous demandons ce qui suit:

- Ne laissez pas votre fauteuil roulant sans surveillance à l'entrée du Centre ou au Campus Général de L'Hôpital d'Ottawa. Laissez-le dans votre chambre quand vous n'en avez pas besoin.
- Veuillez utiliser les fauteuils roulants à usage temporaire à l'entrée principale pour vous conduire jusqu'à la porte, au besoin si vous n'apportez pas avec vous votre propre fauteuil roulant.
- Si votre fauteuil roulant a besoin de réparations, **veuillez en aviser le personnel au poste des soins infirmiers.**
- Lorsque nous vous attribuons un fauteuil, nous vous fournissons des documents d'information qui expliquent comment l'entretenir et le nettoyer. Nous vous demandons de les lire et de suivre les instructions.

Lors des nuits passées à l'extérieur du Centre et des congés de fin de semaine, si nous vous prêtons du matériel, vous serez appelé à signer un formulaire reconnaissant que vous êtes responsable.



Si une partie de l'équipement était endommagée ou perdue en raison de négligence ou d'usage abusif, vous devrez rembourser les réparations ou le remplacement.

Nous sommes sûrs que vous nous aiderez à maintenir notre équipement intact et en bon état.

## **Planification du congé**

Notre Centre fournit des services spécialisés de réadaptation physique et cognitifs aux patients de la région. Nous sommes heureux de préparer avec vous un plan de congé sécuritaire que vous utiliserez une fois que vous aurez terminé votre programme de réadaptation pour patients hospitalisés.

Il existe de nombreuses ressources que vous ne connaissez peut-être pas. Nous vous aiderons à obtenir les services qui répondront le mieux à vos besoins. Nous espérons que ce document répondra à vos questions sur la planification de votre sortie de l'hôpital et la politique de l'hôpital sur la mise en congé des patients hospitalisés.

### ***Q. Qu'est-ce que la planification du congé?***

**R.** La planification du congé consiste à élaborer un plan pour que vous puissiez vivre dans la collectivité après votre réadaptation. La préparation de ce plan commence dès le début de votre réadaptation. Habituellement, vous commencez par fixer des objectifs en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire. Le principal but de ce plan est que vous puissiez maintenir les bienfaits que votre réadaptation vous aura procurés pendant votre hospitalisation.

### ***Q. Quelles sont les questions importantes traitées dans le plan de congé?***

**R.** Dans votre plan de congé, vous déterminerez un endroit sécuritaire où vous pourrez vivre après avoir quitté le Centre de réadaptation. Cet endroit sécuritaire peut être votre domicile actuel, une autre maison ou une résidence. Nous vous recommandons de consulter votre famille et les membres de l'équipe de réadaptation pour faire un plan réaliste qui répond à vos besoins physiques, sociaux, intellectuels et culturels.

Vous devrez déterminer quels soins personnels et quelle aide il vous faudra. Si vous avez besoin de soins, vous devrez décider qui vous les fournira. Il pourrait s'agir de membres de votre famille ou de professionnels fournissant ce type de soins. La personne que vous choisirez devra acquérir les compétences nécessaires pour bien prendre soin de vous.

Il se peut qu'on vous recommande de continuer de recevoir des services de réadaptation après votre congé. Vous devrez peut-être choisir entre un traitement pour patients externes de notre Centre, du Centre d'accès aux soins communautaires (si vous êtes admissible) ou des services d'un organisme privé. Votre décision dépendra en partie de la disponibilité des services et de vos ressources financières.

L'équipe de réadaptation pourrait vous prescrire et vous recommander de l'équipement spécial. Si vous avez besoin d'aide financière pour vous le procurer, parlez-en à votre travailleur social. De plus, vous voudrez peut-être discuter des effets de votre incapacité physique ou intellectuelle sur votre confiance personnelle et sur votre rôle au sein de votre famille. Enfin, vous voudrez peut-être explorer les possibilités d'emploi et de loisirs.



**Q. Qui sont les personnes-clés qui participent à l'élaboration du plan de congé?**

**R.** Les personnes les plus importantes qui participent à la planification de votre congé sont vous, les membres de votre famille ou des amis proches et tous les membres de l'équipe de réadaptation. Des représentants d'organismes communautaires qui organiseront ou fourniront des services lorsque vous quitterez le Centre contribuent aussi à ce plan. Des membres de votre famille ou des amis pourront vous aider à planifier votre congé si votre incapacité physique ou intellectuelle a causé des troubles d'élocution, du langage ou de la mémoire.

**Q. Que se passera-t-il si je ne peux pas retourner dans ma maison?**

**R.** L'idéal est que vous puissiez retourner chez vous, mais ce n'est pas toujours possible. Vous pourriez avoir besoin de beaucoup d'aide et ne pas pouvoir retourner à la maison si personne ne peut vous aider avec vos soins personnels et les activités de tous les jours. Si c'est le cas, il faudra probablement que vous déménagiez dans un endroit où cette aide est offerte. Pour obtenir une chambre dans une maison d'accueil pour personnes âgées, une résidence surveillée ou un foyer de soins de longue durée, vous devrez présenter une demande. Il se peut aussi que votre appartement ou maison ne soit pas accessible. Dans ce cas, vous devrez vivre dans un endroit adapté, sans barrières physiques, ou faire des adaptations à votre propre maison.

**Q. Où vais-je aller si je ne peux pas vivre seul?**

**R.** Le travailleur social de l'équipe de réadaptation vous rencontrera, vous et votre famille, pour discuter de vos besoins. Il vous fournira les noms d'unités d'habitation qui offrent des services de soutien, de résidences d'accueil pour personnes âgées et de foyers de soins de longue durée. Il vous aidera aussi à remplir les demandes d'admission.

**Q. Que puis-je faire si je n'ai pas assez d'argent pour payer l'équipement nécessaire ou vivre ailleurs que chez moi?**

**R.** Le travailleur social évaluera votre situation financière et vous donnera les noms d'organismes communautaires qui peuvent vous aider.

**Q. Est-ce qu'un membre de l'équipe de réadaptation me dira comment rendre ma maison accessible et me donnera des idées pour l'adapter à mes besoins physiques?**

**R.** L'ergothérapeute discutera avec vous de votre maison et, si nécessaire, organisera une visite pour déterminer les changements qui doivent être faits pour que vous puissiez y vivre en sécurité. L'équipe de réadaptation veut vous trouver un endroit qui vous offre le plus de chances possible de vivre en autonomie, tout en vous offrant un niveau de sécurité approprié.

**Q. Quand vais-je quitter le Centre de réadaptation?**

**R.** Peu après que l'équipe de réadaptation aura évalué vos besoins en matière de réadaptation, on fixera la date de votre congé et on vous en informera, vous et votre famille. Vous quitterez le Centre de réadaptation lorsque l'équipe de traitement déterminera que les objectifs fixés ont été atteints. Si ces objectifs ne peuvent pas être atteints, ils seront modifiés et l'équipe déterminera une nouvelle date de congé. Elle vous informera, ainsi que votre famille, de ses intentions concernant votre départ du Centre.



**Q. Où vais-je aller si je ne suis pas capable de rentrer chez moi ou d'aller dans une maison d'accueil pour personnes âgées ou un foyer de soins de longue durée?**

**R.** Vous pourriez retourner à l'hôpital où vous aviez été traité avant de venir au Centre. Vous devrez probablement y rester jusqu'à ce qu'une place se libère à l'endroit où vous irez. À l'hôpital, le patient et sa famille peuvent continuer de mettre en pratique les connaissances acquises au Centre de réadaptation. On encourage la famille à rappeler au personnel les besoins du patient ayant une incapacité physique.

Dans certains cas, votre congé peut être retardé en raison des rénovations qui doivent être faites à votre maison. L'équipe de réadaptation vous parlera de la longueur du retard prévu au moment de décider de votre retour à l'hôpital.

**Q. Quel est le lien entre le retour à la maison la fin de semaine et la planification du congé?**

**R.** On recommande le retour à la maison la fin de semaine, car cela vous donne une idée de ce que ce sera pour vous et votre famille lorsque vous retournerez chez vous pour de bon. C'est un essai qui permet de voir ce qui se passe bien et ce qui est difficile. Vous, votre famille et l'équipe de traitement pourrez discuter des questions qui doivent être résolues avant de quitter le Centre.

Tout au long de ce processus, nous nous efforcerons de tenir compte de vos besoins individuels et familiaux. Nous voulons que votre séjour à l'hôpital soit le plus rassurant et le plus confortable possible. Sachez que, pour la plupart des gens, la planification du congé et la transition vers la collectivité se passent très bien.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, communiquez avec le travailleur social de votre équipe. Si vous appelez de votre chambre, composez le 75322 pour parler à la secrétaire du Service social, qui vous donnera le nom et le numéro de téléphone du travailleur social. Si un membre de la famille appelle de l'extérieur de l'hôpital, il doit composer le 613-737-8899, poste 75322.

## **RENSEIGNEMENTS PRATIQUES**

### **Animaux de compagnie**

Le Centre de réadaptation permet d'amener un animal de compagnie. Si vous avez des questions au sujet de notre politique sur les animaux, parlez-en à un membre de votre équipe de soins.

### **Buanderie**

Comme pour tous les patients hospitalisés, vous et votre famille devez faire votre propre lessive. Il y a une laveuse et une sécheuse sur chaque étage. Nous vous demandons d'apporter du détergent et de l'assouplisseur.

### **Café (Café des Auxiliaires)**

'Le Café', situé à l'entrée principale, offre des collations et des boissons. C'est l'Association des bénévoles du Centre de réadaptation qui s'en occupe. Il est ouvert du lundi au vendredi, habituellement de 8 h à 16 h.



## **Cafétéria**

La cafétéria est située au deuxième étage. Elle est ouverte du lundi au vendredi pour le déjeuner, le dîner et le souper. Les heures d'ouverture sont affichées à l'extérieur de la cafétéria. Les familles sont les bienvenues et on les encourage à manger avec les patients.

## **Heures de visite**

Les visiteurs sont les bienvenus au Centre de réadaptation. On autorise la présence de deux visiteurs par patient à la fois. Les heures de visite sont de 15 h à 20 h, du lundi au vendredi et de midi à 20 h, le samedi et le dimanche. Comme cet horaire peut changer, renseignez-vous auprès de votre équipe de soins. Merci de respecter les heures de visite.

## **Interprétation**

Pour les patients qui ne comprennent pas le français ou l'anglais, nous demandons qu'un membre de la famille ou un ami serve d'interprète. Si ce n'est pas possible, nous pouvons obtenir les services d'un interprète. Nous pouvons aussi obtenir les services d'un interprète en langage des signes pour les patients sourds ou malentendants.

## **Machines distributrices**

Il y a des machines distributrices au deuxième étage, à côté de la cafétéria. Vous y trouverez des boissons froides et des grignotines.

## **Milieu sans fumée**

Le Centre offre un environnement sans fumée. Il est donc interdit de fumer partout à l'intérieur de l'hôpital et à l'extérieur, sauf aux endroits désignés. Les zones fumeurs sont clairement indiquées. Toute personne qui ne respecte pas la politique de l'hôpital peut recevoir un avertissement et une amende de l'agent anti-tabac de la Ville d'Ottawa. Les patients hospitalisés qui veulent arrêter de fumer devraient demander de l'information et de l'aide à leur professionnel de la santé.

## **Milieu sans parfum**

Le Centre s'engage à offrir un lieu sain et sécuritaire aux patients, aux visiteurs, aux bénévoles et aux employés. Par égard pour les personnes allergiques, nous vous demandons donc de ne pas utiliser de parfum, de lotion après rasage ou de tout autre produit parfumé. Nous vous demandons de respecter notre politique sur les produits parfumés et d'en informer vos visiteurs.

## **Milieu sans violence**

Les employés du Centre méritent un lieu de travail sécuritaire. C'est pourquoi nous ne tolérons pas la grossièreté et l'agressivité. Nous vous demandons d'informer vos visiteurs de notre politique.

## **Objets de valeur**

N'apportez pas d'objet de valeur ni de grosses sommes d'argent avec vous. Vous pouvez avoir un peu d'argent pour vos menues dépenses, comme pour acheter des magazines, des bonbons, etc. Le Centre de réadaptation n'est pas responsable des vols ou de la perte de biens personnels, y compris les bicyclettes et les véhicules.



## **Petits appareils électriques**

Pendant votre hospitalisation, tous vos petits appareils électriques devraient être étiquetés à votre nom. Avant de brancher un appareil dans une prise électrique, il faut le faire inspecter par la Gestion des installations, car certains appareils sont permis et d'autres ne le sont pas. Les marchettes et les fauteuils roulants sont permis.

## **Prévention des infections**

Nous prenons beaucoup de mesures pour réduire les risques d'infection pendant votre hospitalisation. Vous pouvez aussi poser certains gestes pour éviter de contracter une infection. La meilleure façon de prévenir la contamination est de vous laver les mains régulièrement avec de l'eau et du savon ou un gel antiseptique.

## **Protection des renseignements personnels**

Le Centre de réadaptation accorde beaucoup d'importance à votre vie privée et s'engage à protéger vos renseignements personnels. La loi insiste sur l'importance de protéger la vie privée et exige que l'hôpital vous informe de la façon dont vos renseignements personnels sont utilisés et protégés et de quelle façon on peut y accéder. Vous pouvez consulter le livret sur le Programme de protection des renseignements personnels.

## **Qualité**

Le Centre s'efforce de prodiguer des soins de qualité et tient à améliorer constamment ses soins et ses services. Prodiger des soins de qualité aux patients veut dire plusieurs choses. À l'hôpital, cela veut dire que nous fournissons des soins sécuritaires et appropriés à nos patients. Pour les gens qui font appel à nos services, cela veut dire qu'ils reçoivent des soins quand ils en ont besoin et que, pendant leur séjour à l'hôpital, ils se trouvent dans un milieu propre, où on leur offre soutien et compassion.

## **Salle de prière et services religieux**

Nous avons une salle de prière où vous pouvez prier et vous recueillir dans le calme. Tous les mercredis, il y a un service religieux après les heures de traitement. Les messes catholiques et les cérémonies interconfessionnelles sont offertes en alternance.

## **Sécurité incendie**

On procède régulièrement à des exercices d'incendie pour s'assurer que le personnel est bien préparé en cas d'une situation d'urgence réelle. Ne paniquez pas si vous entendez l'alarme d'incendie. Si vous ne savez pas quoi faire, informez-vous auprès du personnel.

## **Services bancaires**

Il y a un guichet automatique dans le hall d'entrée près des ascenseurs, au rez-de-chaussée.

## **Service de courrier électronique**

Les Services bénévoles offrent un service de courrier électronique confidentiel aux patients hospitalisés qui ont de la famille et des amis à l'extérieur de la ville.



## Stationnement

Il faut payer pour se stationner au Centre de réadaptation. Il y a des places pour personnes handicapées, mais il vous faut une vignette valide de stationnement pour personnes handicapées. Si vous ou un membre de la famille est un visiteur assidu de notre Centre, il vous plaît voir agent de sécurité dont le siège est situé à côté de l'entrée principale. Vous pouvez peut-être acheter un laissez-passer spécial de stationnement ou de profiter d'autres tarifs réduits.

## Supports à bicyclettes

Il y a des supports à bicyclettes devant le Centre de réadaptation, près de l'entrée.

## Taxi

Une ligne téléphonique directe pour le service de taxi se trouve à l'entrée principale.

## Téléphones

Un téléphone public se trouve à l'entrée principale. Il y a aussi un téléphone dans chacune des chambres des patients hospitalisés ou dans les salles de thérapie.

Les téléphones cellulaires ne sont autorisés que dans les zones désignées à faible risque, c'est-à-dire les halls et certaines salles d'attente. Il est **interdit** d'utiliser un cellulaire dans les chambres des patients.

## Toilettes

Il y a des toilettes publiques et accessibles aux fauteuils roulants sur les deux étages du Centre de réadaptation.

## Transport – autobus et Para Transpo

Les circuits d'autobus d'OC Transpo\* n<sup>os</sup> 16, 106 se rendent au Centre de réadaptation (\*sous réserve de modifications).

Une ligne téléphonique directe avec Para Transpo se trouve à l'entrée principale. Un autobus de Para Transpo peut venir vous chercher à l'entrée principale du Centre de réadaptation.

Les services de transport adapté Para Transpo sont offerts aux personnes ayant une incapacité de courte durée ou permanente et qui ne peuvent marcher ou utiliser le transport en commun de manière sécuritaire. Vous pouvez vous procurer les formulaires de demande et les critères d'admissibilité par l'intermédiaire du Service social.

## Vêtements

Nous vous recommandons d'apporter des vêtements amples et confortables et des chaussures à semelles en caoutchouc.



## **CENTRE DE RESSOURCES**

Le Centre de réadaptation et « VHA Soins et soutien à domicile » ont uni leurs efforts pour offrir un Centre de ressources aux personnes ayant une incapacité, aux membres de leur famille et aux fournisseurs de services. L'intervenant communautaire des VHA et les bénévoles des Services bénévoles du Centre de réadaptation aident les visiteurs à trouver les renseignements dont ils ont besoin sur l'incapacité.

Le Centre de ressources se trouve à l'entrée principale. Normalement il est ouvert du lundi au vendredi. Veuillez vous adresser au Centre pour connaître les heures d'ouverture.

De nombreux partenaires travaillent avec nous, comme les Amputés de guerre et la Société canadienne de la SLA. Ces organismes et équipes de premier plan servent de liens entre le Centre de réadaptation et la collectivité et fournissent un soutien précieux. Pour en savoir plus, adressez-vous à un membre de votre équipe de soins ou visitez le Centre de ressources.

## **VOS COMMENTAIRES SONT IMPORTANTS**

Le personnel du Centre de réadaptation est heureux de recevoir les commentaires de ses patients et de leur famille. Vous pouvez remplir une carte de commentaires et répondre aux sondages sur la satisfaction quand vous quittez l'hôpital et chaque année si vous êtes un patient externe. Le Centre de réadaptation organise également des groupes de consultation sur des projets spéciaux. Vous voulez en savoir plus? Appelez le Service de la représentation et du risque clinique, au 613-737-8899, poste 13377.

Le Comité consultatif des clients de la réadaptation informe la direction des expériences de réadaptation, du point de vue des patients. Ce comité donne aussi des conseils concernant des enjeux communautaires pouvant intéresser l'ensemble des personnes ayant une incapacité. Si vous souhaitez faire partie de ce groupe, téléphonez au 613-737-7350, poste 75680.

## **LA FONDATION DE L'HÔPITAL D'OTTAWA**

La Fondation de l'Hôpital d'Ottawa a pour but d'aider les membres de notre collectivité à améliorer les soins aux patients et l'équipement dans tous les secteurs de L'Hôpital d'Ottawa. Elle appuie la recherche à l'Institut de recherche en santé d'Ottawa.

La Fondation représente les intérêts de nos donateurs et veille à ce que leur soutien soit attribué comme ils le souhaitent. Il existe bien des façons de contribuer au financement du Centre de réadaptation : offrir de votre temps, faire un don à la Fondation pour le Programme de réadaptation ou organiser des activités de financement. Vous pouvez également participer au Programme des anges gardiens. Ce programme permet à des patients reconnaissants ou à leur famille de contribuer aux améliorations apportées à L'Hôpital d'Ottawa tout en rendant hommage à un médecin, à un employé ou à un bénévole qui a compté pour eux pendant leur hospitalisation.

Pour en savoir plus, consultez le site Web [www.fondationho.ca](http://www.fondationho.ca) ou composez le 613-761-4295.



## QUELQUES COMMENTAIRES DE NOS PATIENTS ET DE LEUR FAMILLE

Le personnel du Centre de réadaptation est heureux de recevoir les commentaires des patients et des membres de leur famille. Nous nous efforçons d'offrir les meilleurs soins dans le meilleur environnement qui soit. Nous vous remercions de nous faire part de vos commentaires.

*« La qualité des soins offerts était excellente. Nous n'y aurions absolument rien changé, ni pendant son hospitalisation ni après sa sortie de l'hôpital. Nous sommes très heureux de voir que vous ferez le suivi et qu'il est important pour vous. »*

*« Le gymnase et le programme d'exercices étaient extrêmement utiles. Je vais continuer de suivre ce programme tous les jours. Les infirmières étaient extrêmement gentilles et offraient beaucoup d'encouragement. Le reste de l'équipe était exceptionnel! Les renseignements que nous avons reçus étaient clairs et faciles à comprendre. »*

*« Le personnel était sympathique et toujours prêt à m'aider. Mon équipe m'a tenu informé de ce qui se passait. Les médecins sont très attentifs à nos besoins. »*

*« Tous les services étaient très utiles. La gentillesse de tout le personnel, des employés de l'entretien jusqu'aux physiothérapeutes m'a vraiment aidé. »*

*« Les soins que vous m'avez fournis étaient excellents. S'il vous plaît, ne changez rien. »*

*« Je n'ai jamais eu d'aussi bons médecins. Les infirmières et le personnel de réadaptation étaient excellents. »*

*« Il serait difficile d'améliorer la perfection. »*

*« Excellent travail! Vous êtes un groupe formidable! »*



## LE CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'HÔPITAL D'OTTAWA



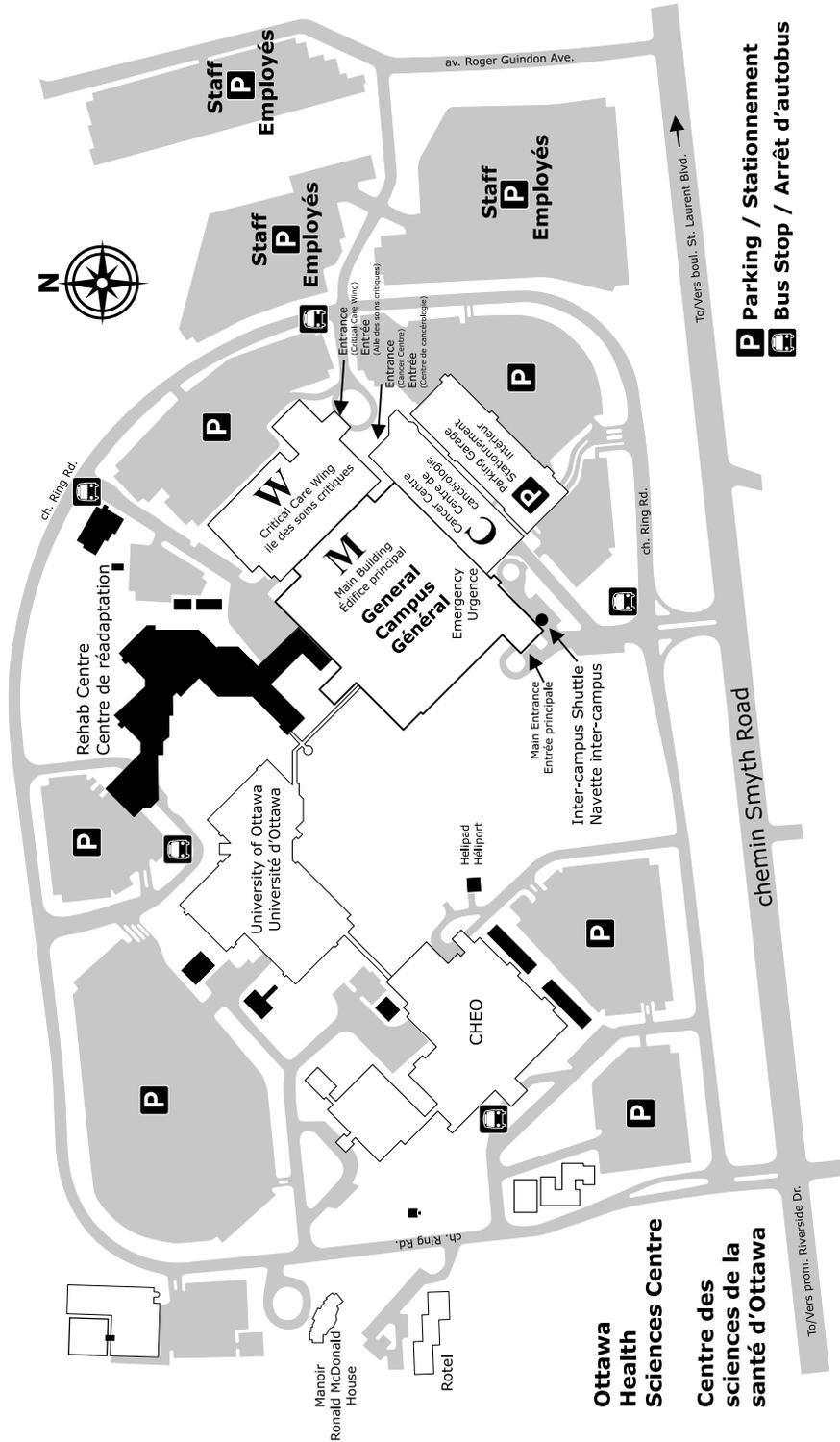
## LE CENTRE ROBIN EASEY



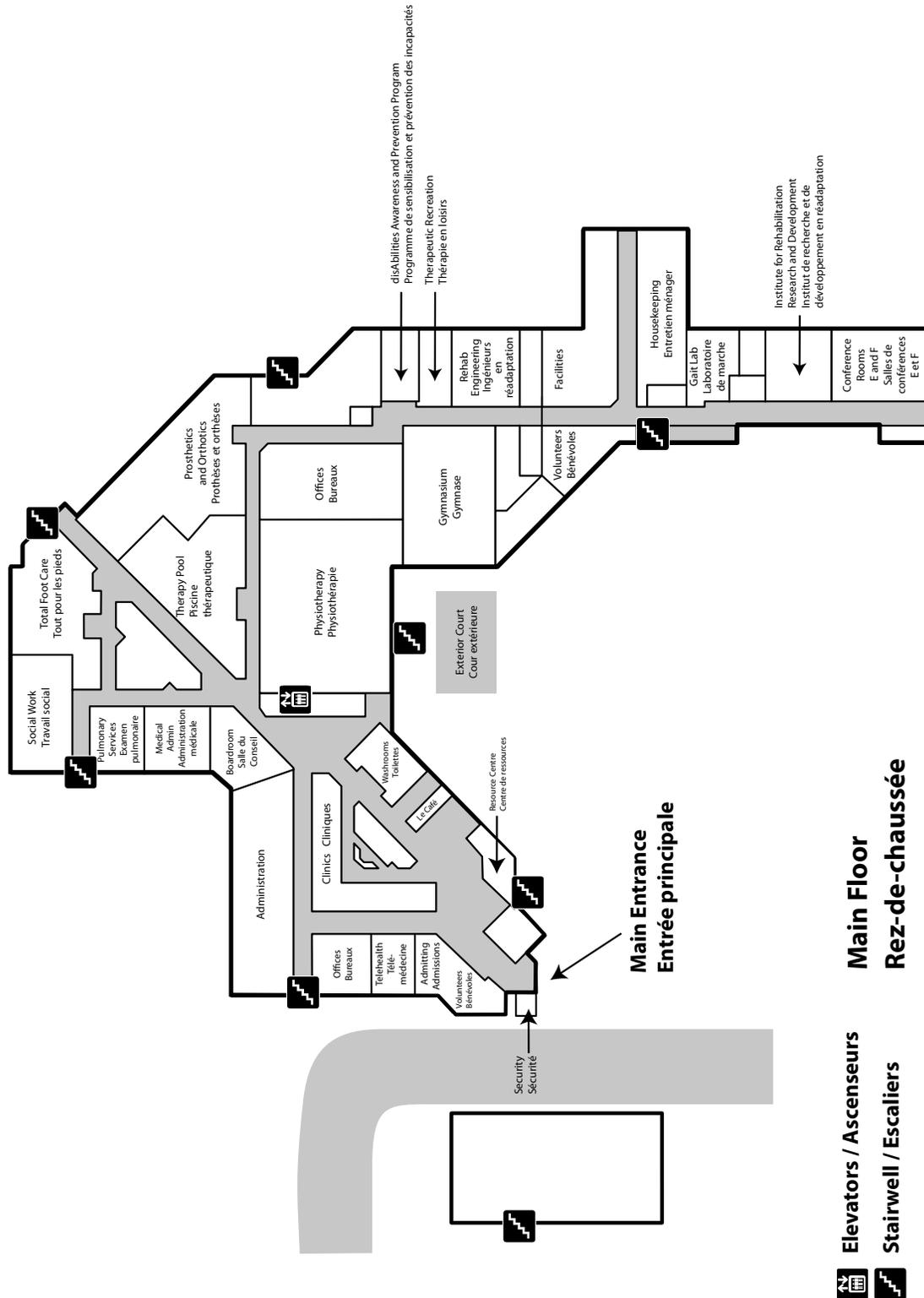
**125, rue Scrivens, Ottawa**



# PLAN D'EXTÉRIEUR DU CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'HÔPITAL D'OTTAWA



# PLAN DE L'INTÉRIEUR DU CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'HÔPITAL D'OTTAWA – REZ-DE-CHAUSSÉE



# PLAN DE L'INTÉRIEUR DU CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'HÔPITAL D'OTTAWA – 2<sup>E</sup> NIVEAU

