



Guide d'accompagnement pour les patients et leur famille



La Fondation de l'Hôpital d'Ottawa

La Fondation de l'Hôpital d'Ottawa réalise des activités de financement pour soutenir l'excellence des soins aux patients et de la recherche à L'Hôpital d'Ottawa. Les fonds amassés aident à soutenir des projets prioritaires comme la recherche sur les cellules souches en médecine régénératrice, l'accès aux soins de cancérologie et l'achat d'équipement de pointe.

Vous aimeriez nous aider à soutenir la recherche et les soins à Ottawa? Vous pouvez le faire de bien des façons.

Programme des Anges gardiens

Rendez hommage à un membre du personnel de L'Hôpital d'Ottawa qui a fait la différence dans vos soins pendant votre séjour en faisant un don en son nom. Il recevra ensuite une superbe épinglette d'ange qu'il pourra porter avec fierté.

Soutenez une priorité

Dans notre site Web, vous pouvez en apprendre plus sur les grandes priorités de l'Hôpital pour amener des projets de recherche incroyables et des soins novateurs à Ottawa. Vous pouvez faire un don unique ou vous inscrire à un programme de dons mensuels pour soutenir la priorité qui vous tient le plus à cœur.

Planification de succession et legs testamentaires

Vous n'avez pas besoin d'une machine à voyager dans le temps pour changer l'avenir. Laissez un héritage durable en incluant L'Hôpital d'Ottawa dans votre testament. Vous améliorerez ainsi la santé des générations à venir.

Nouveau campus

La planification et la construction du nouveau campus de L'Hôpital d'Ottawa figurent parmi les plus importants investissements en infrastructures de toute l'histoire d'Ottawa. Ce sera un moteur économique pour la ville et une occasion pour notre collectivité de collaborer à la conception d'un établissement de santé et de recherche qui refaçonnera les soins de santé pour les gens de la région pendant des générations à venir.

Pour suivre l'évolution du nouveau campus, abonnez-vous à notre bulletin d'information en ligne et continuez de consulter notre site Web.

Participez à une activité

Vous pouvez participer à notre activité vedette, LE DÉFI, une course à vélo destinée à amasser des fonds pour soutenir une cause qui vous tient à cœur. Vous n'avez pas l'âme d'un cycliste? Chaussez plutôt vos espadrilles pour amasser des fonds pendant la Fin de semaine des courses d'Ottawa!

Amassez des fonds en notre nom


Organisez une activité de financement, par exemple à la mémoire ou en l'honneur d'une personne spéciale ou alors soulignez un anniversaire avec une collecte de fonds plutôt que des cadeaux.

Partenariat

Les entreprises de notre collectivité peuvent faire équipe avec nous de différentes façons pour soutenir les priorités en matière de soins et de recherche à L'Hôpital d'Ottawa, par exemple en offrant une commandite ou un programme de dons d'employés, en faisant un don ou en soutenant nos efforts de marketing.


Pour en savoir plus...

 fondationho.ca

 613-761-4295

 fondation@lho.ca

 LE DÉFI : relevezledefi.ca

 Nouveau campus : mieuxensemble.ca

Votre carnet-santé

Nom :

Unité :

N° de chambre :

N° de téléphone et de poste :

Date prévue de mise en congé :

Heures de visite préférables pour la famille :

Membres de votre équipe de soins

Gestionnaire clinique :

Infirmière(s) :

Médecin(s) :

Pharmacien :

Autres professionnels de la santé :


Médicaments (pendant le séjour à l'hôpital) :


Médicaments (après la sortie de l'hôpital) :

Vos objectifs de soins :

Représentation des patients

Le personnel du Service de la représentation des patients fait le suivi de tous les commentaires des patients et des familles, y compris les compliments, les préoccupations et les plaintes.

 613-798-5555, poste 13377

 representationpatients@lho.ca

Interprétation

Nous pouvons organiser des services d'interprétation pour un patient qui ne parle ni anglais ni français. Nous pouvons aussi organiser des services d'interprétation en langue des signes.

Table des matières

Nous sommes là pour vous ...5

Votre équipe de soins7

Ce à quoi vous attendre
à L'Hôpital d'Ottawa8

Votre sécurité à
L'Hôpital d'Ottawa9

Services de qualité11

Votre chambre13

Services et installations au
Campus Général14

Services et installations au
Campus Civic15

Stationnement, transport
et taxis16

Votre liste de vérification
avant votre sortie de
l'hôpital17

Questions18

Notes19

Message du président-directeur général

Dès que vous franchissez nos portes, nous sommes là pour vous. Nous avons tous à cœur de vous donner accès à des soins médicaux de calibre mondial dans un endroit où vous êtes traités comme un être cher. Nous prenons le temps de nous présenter et de vous tenir informé. Nous entendons aussi continuer d'innover pour transformer l'exercice de la médecine grâce aux études de recherche et aux essais cliniques. Dans toutes les circonstances, et surtout dans les pires, nous sommes là pour vous.

Vous et vos proches faites partie intégrante de l'équipe de soins. Il est important que vous sachiez ce à quoi vous attendre. N'hésitez pas à poser des questions et à nous faire part de vos commentaires.

Bienvenue à L'Hôpital d'Ottawa.

D^r Jack Kitts



Notre vision

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

Nos valeurs fondamentales

- Compassion
- Engagement à la qualité
- Collaboration
- Respect de la personne

Langues officielles

L'Hôpital d'Ottawa offre des services en français et en anglais tout en s'efforçant de répondre aux besoins d'une population multiculturelle.

Nous pouvons organiser des services d'interprétation pour un patient qui ne parle ni anglais ni français. Nous pouvons aussi organiser des services d'interprétation en langue des signes.

📶 Vous pouvez aussi trouver le présent guide d'accompagnement dans le site Web de l'Hôpital à l'adresse : 🌐 hopitalottawa.on.ca.



Renseignements sur l'admission

Apportez les articles suivants pour votre séjour à l'hôpital :

- Votre carte d'assurance-santé
- Votre carte verte de L'Hôpital d'Ottawa (si vous en avez une)
- Les coordonnées (nom, adresse et numéro de téléphone) de votre assureur
- Une carte de crédit pour payer les frais des services que votre assureur ne couvre pas (votre assureur et vous recevrez une facture et nous vous demanderons votre consentement avant de facturer votre carte de crédit)
- Votre numéro de dossier de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et les renseignements au sujet de votre accident (si vous êtes hospitalisé en raison d'un accident au travail)

Pour plus de renseignements, communiquez avec le Service des admissions :

Campus Civic : ☎ 613-761-4131

Campus Général : ☎ 613-737-8200

Campus Riverside : ☎ 613-738-8400, poste 82053 (7 h - 17 h)



Renseignement sur votre mise en congé

Le départ est à 10 h.

Votre équipe de soins fera son possible pour vous informer de votre date de mise en congé au moins un jour à l'avance. Nous vous demandons de préparer votre départ la veille afin de pouvoir libérer la chambre à l'heure.

Veuillez payer les frais supplémentaires liés à votre séjour avant de quitter l'hôpital.

Caisse :

☎ 613-761-4444 , Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h



Paiement des frais pour certains patients ayant besoin d'un autre niveau de soins

Si votre médecin juge que vous n'avez plus besoin des soins actifs à l'hôpital, mais vous ne pouvez pas retourner à la maison, il vous donnera la désignation de « patient ayant besoin d'un autre niveau de soins ». À partir de ce moment, l'Hôpital doit vous facturer des frais (appelés « quote-part » par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée), mais ce, seulement si vous attendez une place dans un établissement de soins de longue durée ou de soins continus complexes. **Autrement dit, même s'il faut quelques jours pour décider votre destination, vous serez facturé pour la durée de votre séjour qui commence au moment où votre médecin a déterminé que vous avez besoin d'un niveau de soins autre que celui offert à l'hôpital.**

- Des frais s'appliquent seulement pour la chambre et les repas. L'assurance-santé provinciale couvre tous les soins et services des infirmières, des travailleuses sociales, etc.
- Les frais varient selon vos revenus. Un membre de l'équipe du Service social vous donnera les détails sur les frais. Si vous pensez ne pas avoir les moyens de payer cette somme, vous pouvez faire une demande de réduction des frais auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Il existe des dispositions pour prévenir que ces frais vous causent des difficultés financières.
- C'est le Ministère qui détermine les règles concernant les frais. Votre équipe de soins ne peut donc rien y changer. Toutefois, dans des cas particuliers déterminés par le Ministère et l'Hôpital, les règles peuvent être modifiées pour qu'un patient n'ait pas à payer des frais s'il n'en a pas les moyens. Pour en savoir plus, consultez une travailleuse sociale de l'Hôpital.



Visiteurs

Un patient hospitalisé peut recevoir la visite de sa famille en tout temps (**24 heures sur 24**), selon les préférences du patient. Il est bon pour le patient de voir ses proches et de rester en contact avec eux pendant son séjour à l'hôpital.

Cependant, n'oubliez pas que l'équipe de soins doit donner des soins à chaque patient au moment où il en a besoin. De plus, les autres patients (dans la même chambre ou unité) et vous avez besoin de vous reposer et de vous rétablir dans un milieu calme qui favorise la guérison.

Heures de tranquillité : de 22 h à 6 h

Durant cette période, les proches et les visiteurs peuvent seulement passer par l'entrée Paterson (Campus Civic) ou l'entrée principale (Campus Général). On demande aussi aux visiteurs de signer un registre et de porter en tout temps une carte d'identité temporaire. Les visites entre 22 h et 6 h doivent être planifiées avec l'équipe de soins.

Si votre proche est hospitalisé dans une unité de soins en santé mentale, avant de le visiter pendant les heures de tranquillité, veuillez communiquer avec son médecin ou son équipe de soins afin de connaître son plan de soins. D'autres restrictions pourraient être en vigueur.

Nous déconseillons à toute personne de visiter un patient à l'hôpital si elle ne se sent pas bien ou qu'elle a une infection, une maladie contagieuse ou tout symptôme suivant : toux, fièvre, nez qui coule, diarrhée ou vomissements.



Où rester?

Que vous soyez membre du personnel, patient externe ou membre de la famille d'un patient hospitalisé, nous vous offrons des possibilités de logement en location (à court ou à long terme) à prix modique tout près de l'hôpital.

Corporation de la résidence de L'Hôpital d'Ottawa

(situé sur le Campus Civic de l'Hôpital)
751, avenue Parkdale, Ottawa ON K1Y 1J7
☎ 613-761-5434

Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h
Sans frais : 855-366-3082

✉ internresidence@lho.ca

Rotel

(situé sur le Campus Général de l'Hôpital)
411, chemin Smyth, Ottawa ON K1H 8M8
☎ 613-733-1412

Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h
Sans frais : 1-800-267-4700

✉ rotel@magma.ca 🌐 rotel.ca



Devenez un patient-conseiller

Les patients-conseillers représentent tous les patients de L'Hôpital d'Ottawa et leur famille. Si vous aimeriez proposer des solutions pour améliorer les soins en nous faisant part de votre expérience en tant que patient ou membre de sa famille, veuillez communiquer avec l'équipe du Service de la représentation des patients.

☎ 613-798-5555, poste 13377 ✉ representationpatients@lho.ca



Hôpital sans violence

Chaque patient, visiteur et employé a le droit de se sentir en sécurité à l'hôpital.

Voilà pourquoi nous ne tolérons aucun comportement violent ou agressif, aucune injure et aucune menace.

Service de sécurité : ☎ 613-761-4888



Professionnels de la santé

Pendant votre séjour, vous verrez différents membres du personnel, dont des médecins, des gestionnaires cliniques, des infirmières et d'autres professionnels de la santé. Ceux qui prendront soin de vous, c'est-à-dire votre équipe de soins, collaboreront avec vous pour vous donner les meilleurs soins et traitements possibles. Si vous avez des questions, n'hésitez jamais à les poser à un membre de votre équipe.



Patients et familles

Comme membres de l'équipe de soins, chaque patient et sa famille jouent un rôle important en s'informant et en participant à la sécurité des soins.



Soins spirituels

Des intervenants en soins spirituels offrent du soutien aux patients, à leur famille et au personnel. Ils peuvent donner des conseils, un soutien émotionnel et des ressources pour aborder des questions d'éthique ou de religion.

Campus Civic : ☎ 613-761-4587

Campus Général : ☎ 613-737-8126

Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

Aumônier sur appel en cas d'urgence :

Campus Civic : ☎ 613-761-4221

Campus Général : ☎ 613-737-8222

7 jours par semaine, de 16 h à minuit



Personnel de soutien

Vous verrez aussi des aides en soins de santé, des préposés aux soins, des commis d'unité et des employés de l'Entretien ménager et des Services de nutrition, entre autres.



Bénévoles

Nos bénévoles jouent un rôle essentiel au sein de notre équipe. Ils contribuent à atteindre nos objectifs et à faire de notre hôpital un endroit agréable pour tous. Ils orientent les patients et visiteurs, ils rendent visite aux patients et ils travaillent dans nos boutiques et cafés.

Si vous souhaitez en apprendre davantage sur le bénévolat à L'Hôpital d'Ottawa, veuillez communiquer avec les Services bénévoles aux numéros suivants :

Campus Civic : ☎ 613-761-4279

Campus Général : ☎ 613-737-8094

✉ VolunteerApplicants@lho.ca



#BonjourJeSuis

L'Hôpital d'Ottawa participe à la campagne internationale #BonjourJeSuis, qui vise à amener les membres du personnel à toujours se présenter à chaque patient. Notre objectif est de vous mettre à l'aise et d'améliorer votre expérience en vous offrant des soins avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.



Des questions sur notre recherche?

La recherche améliore les soins à L'Hôpital d'Ottawa et un peu partout dans le monde. La campagne intitulée « Des questions sur notre recherche? » vise à accroître la participation des patients à la recherche.

Dites oui à la recherche afin d'améliorer les soins pour tous.



Pour en savoir plus, parlez-en à votre médecin, à votre infirmière ou à un membre du personnel qui porte ce macaron.

irho.ca/NotreRecherche



Affilié à l'Université d'Ottawa



Voici ce que vous pouvez faire pour nous aider à vous donner les meilleurs soins possible :

- Utilisez les outils dans votre chambre, comme le tableau de soins et ce guide.
- Jouez un rôle actif dans vos soins et posez des questions.
- Notez tous les médicaments (prescrits ou non) que vous prenez, ainsi que leur dose.
- Exprimez toute préoccupation à votre équipe de soins.
- Respectez notre politique de non-violence à l'endroit du personnel de l'Hôpital.



Hygiène des mains

À l'hôpital, il est très important de vous laver les mains à tous les moments suivants :

- Avant d'entrer dans votre chambre et en sortant
- Avant de manger ou de boire
- Avant de prendre des médicaments
- Après être allé aux toilettes
- Après avoir éternué ou toussé

Vous avez aussi le droit de demander aux membres de votre équipe de soins, ainsi qu'à tout autre membre du personnel, de se laver les mains avant de vous toucher ou de toucher tout objet autour de vous.

Il y a deux façons de vous laver les mains :

- Frottez-vous les mains **pendant au moins 15 secondes** avec un désinfectant pour les mains comme Purell
- Savonnez-vous les mains à l'eau **pendant au moins 60 secondes**



Toux et éternuements

Lorsque vous êtes à l'hôpital, couvrez-vous toujours la bouche et le nez pour éviter de propager vos microbes et protéger les gens qui vous entourent :

- Placez un mouchoir devant la bouche et le nez avant de tousser ou d'éternuer, puis jetez-le immédiatement et lavez-vous les mains
- Toussez ou éternuez dans le creux de votre coude



Réduction des risques de chute

Personne n'est à l'abri d'une chute, qui peut survenir à tout moment. Voici les mesures que nous prendrons durant votre séjour pour réduire vos risques de tomber :

- Nous déterminerons si vous courez des risques de tomber en évaluant votre mobilité et en vous demandant si vous avez déjà tombé.
- Nous vous montrerons votre chambre, votre salle de bain et l'unité de soins.
- Nous garderons votre chambre en ordre et dégagerons les passages pour éliminer les obstacles qui pourraient vous faire trébucher.
- Nous placerons vos choses (p. ex. sonnette, marchette, lunettes, téléphone, guide d'accompagnement) à portée de main.
- Une infirmière passera vous voir toutes les heures pour répondre à vos besoins et s'assurer que vous êtes à l'aise.

Si votre équipe de soins juge que vous risquez de tomber, elle ajoutera des mesures de sécurité spéciales à votre plan de soins. Voici des mesures que vous pouvez prendre pour éviter de tomber :

- Portez des souliers antidérapants de la bonne taille.
- Prenez votre temps et utilisez une aide à la mobilité pour vous déplacer.
- Assoyez-vous pendant un moment sur le bord de votre lit avant de vous lever.
- Si vous vous sentez faible, somnolent ou étourdi, demandez l'aide d'une infirmière avant de vous lever.
- Levez-vous lentement et assurez-vous d'être en équilibre avant de marcher.
- Si votre équipe de soins vous a dit que vous avez besoin d'aide pour vous lever ou marcher, sonnez toujours pour demander de l'aide.



Médicaments

Nous travaillons en collaboration avec les patients pour nous assurer d'utiliser les médicaments de façon sécuritaire. Au début de votre séjour, nous vous demanderons la liste de médicaments que vous prenez. Ces renseignements seront inscrits dans votre dossier. Ainsi, tous les membres de votre équipe de soins pourront savoir ce que vous prenez avant de vous prescrire d'autres médicaments.

Questions à poser à votre équipe de soins concernant vos médicaments :

- Ai-je des médicaments qui ont été ajoutés, arrêtés ou changés? Pourquoi?
- Quels médicaments dois-je continuer à prendre? Pourquoi?
- Comment dois-je prendre mes médicaments et pendant combien de temps?
- Comment vais-je savoir si mes médicaments fonctionnent? Quels en sont les effets secondaires?
- Ai-je besoin de passer des examens? Quand dois-je prendre un rendez-vous de suivi?

Si vous avez des questions à propos de vos médicaments, posez-les à un de nos pharmaciens. Ils font partie de votre équipe de soins.



Tabagisme

Depuis janvier 2018, il est interdit de fumer sur tous les terrains des hôpitaux en Ontario.

Si vous voulez réduire ou cesser votre consommation de tabac, nous pouvons vous aider. Parlez-en à votre médecin pour en savoir davantage. Après votre départ de l'hôpital, vous pouvez bénéficier gratuitement du programme Moi j'écrase, qui est encadré par des mentors spécialement formés.

 1-877-376-1707  Moijecrase.ca



Milieu sans produit parfumé

L'Hôpital d'Ottawa est un milieu sans produit parfumé.



Milieu sans latex

L'Hôpital d'Ottawa est un milieu sans latex.



Accessibilité

Beaucoup de gens vivent avec une incapacité. Nous nous engageons à offrir à chaque patient un accès égal à des services de qualité, au même endroit et de façon équivalente. Pour que nous puissions mieux vous servir, dites-nous :

- la meilleure façon de communiquer avec vous
- si vous avez de la difficulté à voir, à entendre, à parler, à comprendre, à vous souvenir ou à vous déplacer
- si vous utilisez des lunettes, une canne, une marchette, un fauteuil roulant, un triporteur (scooter), un appareil auditif, un tableau de communication ou tout autre dispositif d'aide
- si vous avez besoin d'un interprète en langue des signes
- si vous recevez l'aide d'un travailleur de soutien ou d'un chien-guide
- de quelle façon et dans quelle situation nous pouvons vous aider

Nous prêtons certains dispositifs d'aide à nos patients. Dites-le à un membre de votre équipe de soins si un dispositif pourrait vous aider pendant votre séjour.



Interprétation

Nous pouvons organiser des services d'interprétation pour un patient qui ne parle ni anglais ni français. Nous pouvons aussi organiser des services d'interprétation en langue des signes.



Représentation des patients

Le personnel du Service de la représentation des patients fait le suivi de tous les commentaires des patients et des familles, y compris les compliments, les préoccupations et les plaintes.

☎ 613-798-5555, poste 13377 ✉ representationpatients@lho.ca



Archives médicales

Votre dossier médical est un document confidentiel. Son contenu est régi par la *Loi sur les hôpitaux publics de l'Ontario*. Votre dossier contient des renseignements comme les résultats des analyses et examens que vous avez passés, les médicaments que vous prenez et vos rendez-vous.

Si vous voulez obtenir des renseignements de votre dossier médical ou les transmettre à un autre professionnel de la santé, vous devez en faire la demande par écrit et la signer.

Pour obtenir de l'aide, communiquez avec le Service des archives médicales.

Campus Civic ☎ 613-798-5555, poste 18720

Campus Général ☎ 613-737-8899, poste 78800

Campus Riverside ☎ 613-738-8400, poste 82231

Centre de cancérologie ☎ 613-737-7700, poste 70274

Centre de réadaptation ☎ 613-737-7350, poste 75340



MyChart™

MyChart est un portail sécurisé (un mini site Web) pour les patients. Il vous permet de consulter en tout temps vos propres renseignements médicaux provenant de L'Hôpital d'Ottawa, où que vous soyez. Vous pouvez ainsi surveiller votre état de santé et prendre des décisions éclairées. Vous pouvez aussi y mettre à jour et gérer vos renseignements personnels sur la santé.

Pour en savoir plus sur MyChart, parlez-en avec les membres de votre équipe de soins ou communiquez avec le Service des archives médicales.

☎ 613-737-8800 ✉ mychart@lho.ca



Protection des renseignements personnels

L'Hôpital d'Ottawa a une politique de protection des renseignements personnels conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Cette loi vise à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé. Pour savoir comment nous protégeons vos renseignements personnels, demandez à un membre de votre équipe de soins de vous donner une copie du guide d'accompagnement sur la protection des renseignements personnels.

Si vous voulez conserver l'anonymat pendant votre séjour ou que vous craignez que certains membres du personnel voient vos renseignements personnels sur la santé, vous pouvez demander l'application d'un code de confidentialité ou d'un indicateur d'accès protégé à votre dossier de santé électronique. Pour plus de renseignements ou pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec notre agent de protection des renseignements personnels.

☎ 613-739-6668 ✉ infoprivee@lho.ca



Service de consultation en éthique clinique

Vous pouvez communiquer en tout temps l'équipe du Service de consultation en éthique clinique si vous avez besoin de renseignements ou de conseils en matière d'éthique en lien avec vos soins. Par exemple, nos éthiciens peuvent vous aider à régler des questions d'adaptation des soins, de désaccord sur le plan de soins, de planification des soins de fin de vie et de suspension ou d'arrêt des soins.

☎ 613-722-7000 ✉ ethique@lho.ca



Commentaires et rétroaction

Ce que vous avez à dire à propos de votre séjour à l'Hôpital nous intéresse. Vos commentaires nous aident à améliorer la qualité des soins. Vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires de trois façons :

- 1. Site Web de L'Hôpital d'Ottawa :** Remplissez le formulaire à l'adresse hopitalottawa.on.ca.
- 2. Carte commentaires :** Demandez-la à un membre de votre équipe de soins. Vos commentaires et vos renseignements personnels demeureront confidentiels. Vous pouvez nous envoyer votre carte par la poste après votre retour à la maison ou la déposer dans la boîte prévue à cet effet dans votre unité de soins.
- 3. Sondage :** Certains patients recevront un sondage d'un organisme indépendant. Vous n'êtes pas obligé d'y répondre. Vos réponses et vos renseignements personnels demeureront confidentiels. Si vous ne voulez pas recevoir de sondage, vous pouvez appeler la compagnie qui s'en occupe.

☎ 613-761-5221



Technologie

Nous offrons des services de téléphone, de téléviseur et d'Internet sans fil (wifi) à votre chevet. Pour obtenir de ces services, ou pour signaler un problème, parlez-en avec un membre de votre équipe de soins.

Appel local : Composez le 9, puis l'indicatif régional et le numéro.

Appel interurbain : Composez le 333 pour parler à un téléphoniste.



Compte rendu au chevet du patient

L'infirmière qui prend soin de vous présentera un compte rendu à votre chevet à l'infirmière qui prendra sa relève à chaque changement de quart de travail. Elles discuteront ainsi de vos soins en votre présence. Vous pouvez participer à cette discussion si vous le souhaitez. N'hésitez pas à poser des questions à vos infirmières et à leur donner des renseignements à ce moment.



Tournées horaires

Une infirmière viendra dans votre chambre vous voir une fois par heure, toutes les heures. Elle s'assurera ainsi que vous êtes bien et vous posera des questions sur votre douleur. Elle vous aidera à bouger ou à changer de position. Elle s'assurera aussi que le téléphone, la table de chevet, la sonnette d'appel et les autres choses dont vous avez besoin se trouvent à portée de main. Bien sûr, vous pouvez utiliser la sonnette d'appel si vous avez besoin de l'infirmière entre deux tournées.



Tableau de soins

Le tableau de soins est le tableau blanc effaçable fixé au mur près de votre lit. Il s'agit d'un outil de communication pour vous, votre famille et votre équipe de soins. Les infirmières mettront le tableau à jour lors des changements de quarts et au besoin. Vous et votre famille pouvez aussi y laisser des messages à l'intention de votre équipe de soins.

Si vous avez de la difficulté à l'atteindre, inscrivez plutôt dans les pages blanches à la fin de ce guide les points que vous voulez aborder avec l'infirmière pendant ses tournées horaires.



Sécurité incendie et électrique

N'apportez aucun appareil électrique qui fonctionne mal ou dont le cordon est endommagé. Pour savoir si vous devriez apporter un appareil en particulier à l'Hôpital, renseignez-vous auprès d'un membre de votre équipe de soins.

Comme la sécurité est très importante, nous vérifions régulièrement notre système d'alarme-incendie. Si vous entendez sonner l'alarme-incendie, retournez dans votre chambre si possible et n'utilisez pas d'ascenseur. Si vous ne savez pas quoi faire, renseignez-vous auprès d'un membre du personnel.



Formulaire de bons vœux

Vous aimeriez transmettre vos bons vœux à un proche en séjour à L'Hôpital d'Ottawa? Nous pouvons vous aider à le faire! Remplissez le formulaire dans le site Web de L'Hôpital d'Ottawa : ottawahospital.on.ca/fr/bons-voeux-formulaire



Objets de valeur, perdus ou trouvés

L'Hôpital n'est pas responsable des objets de valeur perdus ou volés. Nous vous recommandons de laisser vos objets de valeur à la maison. Les objets trouvés sont rapportés à la Sécurité. Si vous avez perdu un objet, dites-le à un membre de votre équipe de soins ou appelez la Sécurité.

☎ 613-761-4888

Campus Général



Guichets automatiques

Entrée principale : couloir en face du bureau d'information

Deuxième étage : en haut de l'escalier roulant

Rez-de-chaussée : à l'extérieur du Café 501 (cafétéria)

Centre de cancérologie : près du Module C

Aile des soins critiques : couloir de l'entrée principale

Centre de réadaptation : en face des ascenseurs



Alimentation

Café 501 (cafétéria) : rez-de-chaussée

Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h 30

Second Cup : rez-de-chaussée, près des ascenseurs

Tous les jours, de 6 h 30 à 22 h

Tim Hortons : Aile des soins critiques

Tous les jours, 24 h

Kiosque Le Café : entrée principale du Centre de réadaptation


Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h



Pharmacie

Rez-de-chaussée, à côté du Second Cup

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h

 613-731-9152



Salle de prière

Édifice principal : rez-de-chaussée, en face de la salle du courrier

Centre de réadaptation : dans la cafétéria au 2^e étage



Boutiques

Le Coin des Amis (dépanneur) : rez-de-chaussée, en face du bureau d'information

Du lundi au vendredi, de 7 h à 20 h 30

Fin de semaine, de 10 h à 16 h

Jours fériés, de 10 h à 16 h

La Boutique (cadeaux) : rez-de-chaussée, en face du Second Cup

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 20 h

Fin de semaine, de 11 h à 18 h 30

Campus Civic



Guichets automatiques

Coin des employés : à côté de la cafétéria (Café Tulipe)

Couloir de l'entrée principale : à côté du Tim Hortons



Alimentation

Second Cup : rez-de-chaussée

Tous les jours, de 6 h 30 à 20 h

Tim Hortons : entrée principale

Tous les jours, 24 h

Café Tulipe (Cafétéria) : rez-de-chaussée


Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h



Pharmacie

Rez-de chaussée

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h

 613-761-4157

Salle de prière

Aile C, près des ascenseurs. Vous la reconnaîtrez à ses vitraux.



Boutiques

Vous trouverez de nombreux objets à offrir en cadeau et des articles personnels dans les boutiques au rez-de-chaussée.

Galerie d'art et boutique des Auxiliaires Civic

Du lundi au vendredi, de 10 h à 20 h

Fin de semaine, de midi à 16 h

Fleuriste

Du lundi au vendredi, de 10 h à 20 h

Fin de semaine, de midi à 16 h

Boutique du cadeau

Du lundi au vendredi, de 10 h à 20 h

Fin de semaine, de midi à 16 h

Kiosque de loterie

Du lundi au vendredi, de 10 h à 15 h





Stationnement

Vous devez payer pour stationner votre véhicule partout sur la propriété de L'Hôpital d'Ottawa. L'argent ainsi amassé est utilisé pour acheter de l'équipement médical et soutenir la recherche.

Des **places de stationnement accessibles** sont situées directement devant les entrées principales ainsi que dans toutes les autres aires de stationnement. Il faut cependant un permis pour les utiliser.

Il y a aussi des espaces de **stationnement de courte durée** avec parcomètre. Il faut payer en tout temps pour les utiliser, y compris la fin de semaine et les jours fériés.

Si vous devez vous stationner à l'hôpital souvent ou pour une durée prolongée, vous pouvez vous procurer un permis de stationnement **quotidien, hebdomadaire ou mensuel**. Vous pouvez utiliser votre permis dans tous nos trois campus, et il vous permet d'entrer et de sortir du stationnement à votre gré.

Campus Civic

Dans plusieurs de nos stationnements, vous pouvez payer par carte de crédit à la barrière de sortie. Il y a aussi deux guichets de paiement automatique :

Couloir de l'entrée principale : à côté du Tim Hortons

Entrée Est : près du bureau de la Sécurité

Les permis hebdomadaires et mensuels sont vendus aux endroits suivants :

Stationnement à étages P1 : ouvert en tout temps

Bureau de la Sécurité rez-de-chaussée : ouvert en tout temps.

Campus Général

Dans plusieurs de nos stationnements, vous pouvez payer par carte de crédit à la barrière de sortie. Il y a aussi six guichets de paiement automatique :

Deuxième étage : en haut de l'escalier roulant

Entrée principale : près du bureau d'information

Aile des soins critiques : couloir de l'entrée principale

Centre de cancérologie : module C

Centre de cancérologie : entrée principale

Centre de réadaptation : couloir de l'entrée principale

Les permis hebdomadaires et mensuels sont vendus aux endroits suivants :

Rez-de-chaussée, Admissions : Caisse Du lundi au vendredi De 8 h à 16 h

Bureau de la Sécurité, 2^e étage : ouvert en tout temps

Il y a plusieurs arrêts d'autobus **OC Transpo** le long du chemin qui entoure le Campus Général. Pour connaître les trajets et horaires des autobus, consultez le site Web d'OC Transpo. octranspo.com

Vous pouvez communiquer avec **Para Transpo** à partir des téléphones à ligne directe, situés à l'Urgence, dans l'entrée principale, dans l'entrée de l'Aile des soins critiques et dans l'entrée du Centre de cancérologie.

Des téléphones à ligne directe pour **WestWay Taxi** se trouvent à l'Urgence, dans les entrées principales, de l'Aile des soins critiques et du Centre de cancérologie. Généralement, des taxis sont garés devant l'entrée principale.



Il y a plusieurs trajets d'autobus **OC Transpo** le long des avenues Carling et Parkdale. Pour en savoir plus, consultez le site Web d'OC Transpo. octranspo.com

Vous pouvez communiquer avec **Para Transpo** à partir des téléphones à ligne directe situés à l'Urgence et dans l'entrée de l'édifice Norman Paterson (entrée principale).



Des téléphones permettant de joindre directement **WestWay Taxi** se trouvent à l'Urgence et dans l'entrée de l'édifice Norman Paterson (entrée principale). Généralement, des taxis sont garés à l'extérieur du Service des admissions.



Votre liste de vérification avant votre sortie de l'hôpital

Si vous avez eu une chirurgie, on vous expliquera les renseignements ci-dessous avant votre départ de l'hôpital. Votre équipe de soins vous remettra aussi une feuille d'instructions à la sortie de l'hôpital.

Veillez cocher seulement les cases associées aux points que vous ou votre famille comprenez bien. S'il y a des choses que vous ne comprenez pas, vous devriez les ajouter à votre liste de questions.

- J'ai les ordonnances qu'il me faut (y compris pour les médicaments pour soulager la douleur).
 - Si j'ai une nouvelle ordonnance, je sais pourquoi et quand je devrais prendre les nouveaux médicaments et je connais leurs effets secondaires possibles.
 - Je sais quoi faire avec les médicaments que je prends déjà.
 - Je comprends mon plan de rétablissement, y compris :
 - les activités que je peux faire
 - la physiothérapie (au besoin)
 - tout soin à domicile ou traitement de réadaptation que je recevrai
 - comment prendre soin de mon incision et de mes pansements.
 - Je connais la date et le lieu de mon prochain rendez-vous. _____
 - Date, heure et lieu : _____
 - Je sais comment joindre mon chirurgien. _____
 - Je sais quoi faire en cas d'urgence. _____
-
-

