

Guide à l'intention des patients et des familles d'OhioHealth

Table des matières

Comprendre votre équipe soignante	1
Votre rôle en tant que patient	1
Aidez-nous à vous protéger contre les chutes	2
Droits et responsabilités du patient	2
Directives anticipées	5
Informations relatives à la sécurité	6
Gérer votre douleur	7
Services disponibles pendant votre séjour	8
Communications	9
Quand il est temps de rentrer à la maison	10
Reconnaissance et réciprocité	11
OhioHealth valorise le caractère unique de chacun	11
Défenseurs dans les établissements de soins collectifs	12

Merci d'avoir choisi OhioHealth pour vos besoins en matière de soins de santé. Ce guide fournit des informations pour vous tenir informé pendant et après votre séjour.

Comprendre votre équipe soignante

Votre équipe soignante

Diverses personnes prendront soin de vous. Les membres de l'équipe soignante doivent se présenter et expliquer leur rôle. Ils vérifieront votre bracelet d'identification et vous demanderont votre nom et votre date de naissance avant de vous administrer un médicament ou de vous prodiguer des soins. Ils doivent se laver les mains avant et après avoir prodigué des soins.

Des questions?

Si nous pouvons faire quoi que ce soit pour améliorer vos soins ou votre sécurité, ou si vous avez des préoccupations concernant vos soins de santé, nous vous encourageons à en parler à votre infirmière, à votre médecin et à vos cliniciens. Vous pouvez également vous adresser au responsable du service ou de l'unité qui s'occupe de vous. Si vous avez des questions concernant vos soins après votre retour à domicile, appelez votre médecin.

Vous avez des inquiétudes concernant vos soins? Dites-le-nous!

Si vous avez des inquiétudes concernant vos soins, veuillez en informer immédiatement votre médecin ou votre infirmière. Nous nous efforcerons d'améliorer votre expérience.

Si vos préoccupations ne sont toujours pas résolues, veuillez contacter le service clientèle en vous adressant à un membre de l'équipe soignante. Nous examinerons votre préoccupation et travaillerons avec vous pour la résoudre. Après votre sortie, vous recevrez peut-être un questionnaire de satisfaction vous demandant d'évaluer votre expérience chez OhioHealth.

Votre rôle en tant que patient

+ Informez votre médecin de tous vos problèmes de santé, allergies et médicaments, y compris les médicaments sur ordonnance, les médicaments en vente libre, les vitamines et les plantes médicinales.

- + Demandez à une personne de confiance d'être votre partenaire de soins. Cette personne peut poser des questions à l'équipe soignante pour mieux comprendre vos soins.
- + Abstenez-vous de tout abus mental, physique, sexuel et verbal (comme les insultes, les jurons excessifs, les cris, l'intimidation), les commentaires inappropriés ou offensants, les menaces, les comportements discriminatoires et l'exploitation d'autrui, y compris les visiteurs, les médecins, les prestataires, les associés et les autres patients d'OhioHealth. Prenez soin de nous pendant que nous prenons soin de vous.

Aidez-nous à vous protéger contre les chutes

Quand appeler pour obtenir de l'aide :

- + Chaque fois que vous vous sentez étourdi, faible ou pris de vertiges.
- + Lorsque vous devez vous lever (pour aller aux toilettes, vous asseoir sur une chaise ou marcher dans le couloir).

Pendant votre séjour à l'hôpital, nous vous demandons :

- + Utilisez votre bouton d'appel pour demander de l'aide.
- + Portez les chaussettes antidérapantes qui vous ont été fournies.
- + Gardez les objets importants à portée de main.
- + Portez vos lunettes, lentilles de contact et appareils auditifs.
- + Utilisez les rampes dans les salles de bains et les couloirs.
- + Utilisez des déambulateurs, des cannes ou d'autres dispositifs.

Droits et responsabilités du patient

Notre mission chez OhioHealth est d'améliorer la santé des personnes que nous servons. Notre valeur fondamentale est de respecter la dignité et la valeur de chaque personne. Afin de soutenir nos patients, leurs familles et la communauté, nous avons rédigé une déclaration des droits et responsabilités des patients.

Droits du patient

En tant que patient, vous avez le droit :

1. Que votre médecin et un membre de votre famille ou une personne de votre choix soient informés si vous êtes admis dans un hôpital OhioHealth, sauf si vous demandez qu'ils ne soient pas informés.
2. D'attendre une réponse à vos demandes et à vos besoins en matière de traitement et de service.
3. De recevoir des soins et des traitements compétents et respectueux, qui tiennent compte de vos besoins sociaux, psychologiques, culturels, émotionnels et spirituels, quelle que soit votre capacité à payer.
4. De désigner un représentant chargé de prendre des décisions en matière de soins de santé en votre nom.
5. À ce que votre douleur soit évaluée, prise en charge rapidement et traitée.
6. De recevoir des informations complètes sur votre diagnostic, votre pronostic, votre traitement et les résultats imprévus.
7. D'obtenir toutes les informations relatives à votre état de santé afin que vous (ou la personne que vous aurez désignée, si vous le souhaitez) puissiez participer et prendre des décisions concernant votre plan de soins et de traitement.

8. De connaître les noms et le statut professionnel des personnes qui s'occupent de vous.
9. De demander à tout soignant s'il entretient des relations avec des tiers susceptibles d'influencer vos soins.
10. De connaître les raisons de tout changement proposé au sein du personnel professionnel qui s'occupe de vous.
11. De connaître la ou les relations entre OhioHealth et toute autre personne ou organisation participant à vos soins.
12. De connaître les raisons de votre transfert, que ce soit au sein ou à l'extérieur d'un hôpital OhioHealth.
13. D'être informé si votre plan de soins et de traitement comprend des activités expérimentales, de recherche ou éducatives, et si tel est le cas, de recevoir des informations sur la procédure, les avantages, les inconvénients, les risques et les alternatives, ainsi que l'assurance que votre refus de participer n'aura aucune incidence sur vos soins.
14. D'accepter ou de refuser tout traitement médical ou chirurgical, si la loi le permet, et d'être informé des risques liés à tout refus, y compris le fait de renoncer à un traitement de maintien en vie ou de le retirer, ou de refuser des services de réanimation.
15. De prendre des décisions concernant les traitements de maintien en vie, conformément aux directives légales, cliniques et éthiques.
16. D'exécuter des directives anticipées (testaments de vie, procurations pour les soins de santé) conformément à la loi de l'Ohio, de désigner un mandataire pour prendre des décisions en votre nom et d'exiger qu'OhioHealth se conforme à ces directives.
17. De vous renseigner sur la procédure de l'hôpital en matière de don d'organes.
18. De recevoir des soins dans un environnement sûr qui préserve votre dignité, vous donne une image positive de vous-même et protège autant que possible votre intimité visuelle, auditive et personnelle.
19. D'être à l'abri de toute forme d'abus mental, physique, sexuel et verbal, de négligence et d'exploitation et, si nécessaire, de recevoir l'aide d'OhioHealth pour accéder à des services de protection et de défense.
20. De ne subir aucune contrainte qui ne soit médicalement nécessaire ou qui soit utilisée à des fins de coercition, de discipline, de commodité ou de représailles par le personnel.
21. De demander et de recevoir des informations médicales dans la langue de votre choix sans frais supplémentaires, y compris des services d'interprétation et des aides et services gratuits pour les personnes malvoyantes ou malentendantes.
22. D'avoir accès à un téléphone pour vos conversations privées, sauf si la communication est limitée pour des raisons thérapeutiques.
23. D'exiger la confidentialité de vos informations cliniques et personnelles relatives à vos soins et de pouvoir accéder, demander la modification et recevoir un relevé des divulgations concernant vos informations médicales autorisées par la loi.
24. D'accéder, dans un délai raisonnable, à votre dossier médical, sauf dans les cas où la loi et la politique d'OhioHealth l'interdisent.
25. D'exprimer à l'un de vos soignants votre insatisfaction concernant les soins ou les services qui vous sont prodigués et d'attendre une réponse qui inclut une enquête sur votre plainte ou votre préoccupation.
26. D'avoir accès à votre facture, détaillée dans la mesure du possible, de demander de l'aide pour comprendre cette facture et de savoir que celle-ci ne mentionnera que les frais liés aux soins que vous avez reçus.

27. D'être informé de la source de remboursement d'OhioHealth pour vos services et de toute restriction pouvant être imposée à vos soins.
28. De demander votre propre exemplaire du document « Droits et responsabilités du patient » (en anglais, en gros caractères, en braille, en espagnol ou en somalien) ainsi qu'une aide pour comprendre comment il s'applique à votre cas.
29. De désigner et recevoir les visiteurs.

Responsabilités du patient

En tant que patient, vous avez la responsabilité :

1. De répondre de manière exhaustive aux questions concernant votre état de santé et vos antécédents médicaux.
2. De poser des questions lorsque vous ne comprenez pas certaines informations.
3. De coopérer avec les médecins et le personnel d'OhioHealth.
4. De respecter toutes les politiques d'OhioHealth et de l'hôpital, y compris celles concernant le tabagisme, les visites et autres questions.
5. D'assumer le paiement de vos frais médicaux ou de fournir toutes les informations nécessaires pour que vos frais médicaux puissent être pris en charge.
6. De faire preuve de respect et de considération.
7. De comprendre que vous assumerez la responsabilité du résultat de votre état de santé si vous ne suivez pas le plan de soins, de traitement et de services recommandé.
8. De vous abstenir de tout abus mental, physique, sexuel et verbal (comme les insultes, les jurons excessifs, les cris, l'intimidation), les commentaires inappropriés ou offensants, les menaces, les comportements discriminatoires et l'exploitation d'autrui, y compris les visiteurs, les médecins, les prestataires, les associés et les autres patients d'OhioHealth. Prenez soin de nous pendant que nous prenons soin de vous.

Plaintes

OhioHealth reconnaît qu'un patient peut souhaiter déposer une plainte officielle concernant ses soins ou d'autres services. Les plaintes sont prises très au sérieux et feront l'objet d'une enquête approfondie, puis d'un examen officiel par un comité multidisciplinaire chargé des plaintes. Vous pouvez déposer une plainte de l'une des façons suivantes :

- Appelant le service clientèle d'OhioHealth au **(614) 566-2220**.
- En communiquant avec l'Ohio Department of Health (ministère de la Santé de l'Ohio) au moyen de sa ligne d'assistance téléphonique pour les plaintes concernant les établissements de santé au **1(800) 342-0553**, en envoyant un e-mail à HCComplaints@ODH.Ohio.gov ou en soumettant une plainte en ligne sur ODH.ohio.gov/know-our-programs/complaints-nursing-home-and-healthcare-facilities/complaints-hcf-nh
- En soumettant une plainte en ligne sur JointCommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/ ou en l'envoyant par la poste à l'adresse suivante :

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Directives anticipées

Prendre des décisions pour l'avenir

Beaucoup de gens prennent des mesures concernant leurs soins de santé avant de tomber gravement malades. Vous pouvez indiquer vos préférences en matière de soins de santé par écrit, tant que vous êtes encore en bonne santé et capable de prendre de telles décisions.

Procuration durable pour les soins de santé

Ce formulaire vous permet de désigner une personne comme mandataire afin qu'elle prenne toutes les décisions relatives à vos soins de santé si vous devenez incurable et incapable de communiquer, ou temporairement ou définitivement incapable de prendre des décisions pour vous-même. Discutez avec cette personne et votre médecin de ce que vous souhaitez. Ce document ne prend effet que lorsque vous êtes temporairement ou définitivement incapable de prendre vos propres décisions.

Ne pas réanimer (DNR) et soins de confort (CC)

Ne pas réanimer (NPR) signifie que si le cœur ou la respiration d'une personne s'arrête, personne ne tentera de relancer le cœur et les poumons à l'aide d'une RCP (réanimation cardio-pulmonaire). Il existe deux types d'ordonnances DNR-CC :

- DNR-CC : Seuls des soins de confort vous seront prodigués. Si votre cœur ou vos poumons cessent de fonctionner, la RCP ne sera pas pratiquée.
- DNR-CC Arrest : Vous recevrez tous les traitements nécessaires jusqu'à ce que votre cœur ou votre respiration cessent de fonctionner. Une fois que cela se produit, la RCP ne sera pas commencée. Tous les soins seront prodigués, à l'exception de la RCP. Cela ne modifie PAS le reste du plan de traitement prescrit par votre médecin.

Les soins de confort, tels que les analgésiques, l'oxygène, la nutrition, le soutien émotionnel, le soutien physique et le dégagement des voies respiratoires, continueront d'être prodigués dans le cadre de ces deux ordonnances.

D'autres prestataires de soins de santé, tels que les centres de soins palliatifs, les services de soins à domicile, les spécialistes de la douleur et d'autres médecins, peuvent être sollicités pour vous aider dans vos soins.

Si vous êtes intéressé par une ordonnance DNR, faites part de vos souhaits à votre médecin.

Testament de vie

Ce formulaire vous permet de donner des instructions écrites détaillées concernant toutes vos décisions en matière de soins de santé (y compris vos souhaits concernant l'alimentation et l'hydratation artificielles) si vous êtes en phase terminale et incapable de communiquer ou si vous êtes dans un état d'inconscience permanente. Ce document ne prend effet que lorsque vous êtes dans un état d'inconscience permanente ou atteint d'une maladie en phase terminale et incapable de communiquer. Vous devriez également faire part de vos souhaits au mandataire désigné dans votre procuration durable pour les soins de santé, ainsi qu'à votre famille et à votre médecin.

Si vous n'avez pas rédigé de testament de vie ou de procuration durable pour les soins de santé, la loi de l'Ohio autorise votre plus proche parent à prendre toutes les décisions relatives à vos soins de santé si vous êtes en phase terminale et incapable de communiquer, ou à prendre la décision d'arrêter les mesures de maintien en vie si vous êtes dans un état

d'inconscience permanente, mais uniquement après une période d'attente de 12 mois. La loi définit des règles spécifiques concernant l'arrêt de l'alimentation et de l'hydratation artificielles (nourriture et eau). Pour plus d'informations, veuillez vous reporter aux documents relatifs aux directives anticipées.

Beaucoup de gens remplissent les deux documents, car ils traitent de différents aspects de leurs soins médicaux. Si vous souhaitez rédiger un testament de vie ou une procuration durable pour les soins de santé, adressez-vous à votre médecin ou à votre infirmière. Vous devez remettre des copies de ces formulaires à votre famille, à votre médecin et à l'établissement de santé afin qu'ils les versent à votre dossier médical. Informez votre famille et vos amis proches de vos souhaits et envisagez également de leur remettre une copie de ces documents.

Informations relatives à la sécurité

L'importance du lavage des mains

Le lavage des mains est la mesure la plus importante pour prévenir la propagation des infections. Pour vous laver les mains, vous pouvez les laver à l'eau et au savon pendant au moins 15 secondes ou les nettoyer avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool pendant au moins 20 secondes. Les désinfectants pour les mains à base d'alcool doivent contenir au moins 60 % d'alcool. Il faut toujours se laver les mains à l'eau et au savon lorsqu'elles sont visiblement sales, avant de manger et après être allé aux toilettes. Demandez à vos amis et à votre famille de se laver les mains. Nous pouvons prendre d'autres mesures pour prévenir la propagation de l'infection, comme porter des gants, des blouses, des masques et des lunettes de protection.

OhioHealth est un établissement sans tabac

Chez OhioHealth, nous nous efforçons d'offrir un environnement sain à nos patients, visiteurs et collaborateurs. C'est pourquoi OhioHealth est un environnement sans tabac. Il est interdit de fumer à l'intérieur et à l'extérieur de tous les établissements OhioHealth. L'utilisation de cigarettes électroniques n'est pas autorisée.

Sécurité

Les agents de sécurité, également appelés « services de protection », sont toujours en service pour vous aider en matière de sécurité et de sûreté. Les armes, y compris les armes à feu, sont interdites dans les locaux d'OhioHealth. Toute personne portant une arme sera priée de la retirer de la propriété ou de la laisser auprès des services de sécurité.

Sécurité relative à l'oxygène

L'un des plus grands risques liés à l'utilisation de l'oxygène est le risque d'incendie.

- + Ne fumez jamais et n'utilisez jamais de cigarettes électroniques ou d'appareils à vapeur lorsque vous utilisez de l'oxygène ou à proximité d'une source d'oxygène.
- + N'utilisez pas d'aérosols inflammables, tels que la laque pour cheveux, à proximité de l'alimentation en oxygène. Les aérosols peuvent prendre feu soudainement.
- + Évitez tout vêtement susceptible de provoquer des étincelles d'électricité statique.
- + N'utilisez pas de produits à base de pétrole, tels que des baumes à lèvres, des huiles cosmétiques ou des cires, car ils peuvent facilement brûler.
- + Ne modifiez jamais les réglages de l'oxygène et ne l'éteignez ou ne l'allumez jamais. Ne modifiez en aucun cas les réglages de l'équipement. Si vous avez des difficultés à respirer avec votre oxygène, appelez votre infirmière.

+ N'utilisez pas d'appareils électriques tels que sèche-cheveux, rasoirs électriques ou fers à friser à moins d'un pied de l'endroit où l'oxygène est acheminé vers votre visage ou votre tube respiratoire. Une étincelle provenant de l'équipement pourrait provoquer un incendie.

Bracelets de couleur pour la sécurité des patients

Pour votre sécurité, des bracelets de couleur seront utilisés afin d'identifier rapidement les risques particuliers.

Pour éviter toute confusion, tous les autres bracelets doivent être retirés. Vous devez continuer à porter d'autres bracelets d'alerte médicale. Si vous avez des questions concernant les bracelets d'identification des patients, veuillez vous adresser à votre infirmière.

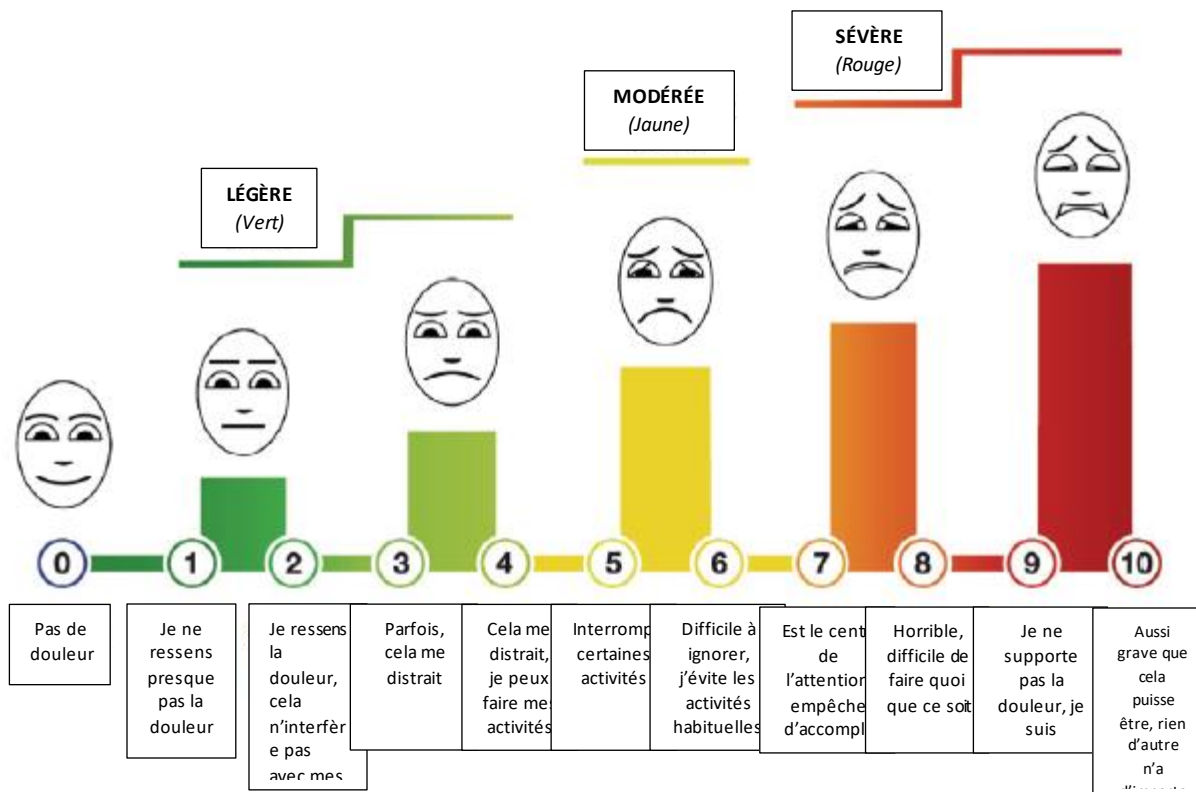
- + Identifiant du patient : Blanc
- + Allergie : Rouge
- + DNR Comfort Care : Violet
- + Risque de chute : Jaune
- + Extrémité à ne pas utiliser : Orange
- + Pas de sang ni de produits sanguins : Blanc avec lettrage rouge
- + Voies respiratoires difficiles : Vert Kelly

Gérer votre douleur

Nos équipes de soins de santé s'engagent à prévenir et à gérer la douleur. Nous vous informerons sur les options disponibles pour soulager la douleur et élaborerons un plan pour gérer votre douleur. Nous comprenons que vous pouvez ressentir des douleurs pour différentes raisons. Notre objectif est de traiter votre douleur afin que vous vous sentiez à l'aise et que celle-ci n'entrave pas votre rétablissement ni n'ait d'incidence sur votre qualité de vie.

Échelle d'évaluation de la douleur

Vous êtes l'expert en ce qui concerne votre douleur. L'une des étapes les plus importantes pour soulager la douleur consiste à en parler à votre médecin, à votre infirmière ou à votre pharmacien. Les informations que vous leur communiquerez les aideront à trouver le meilleur moyen de traiter votre douleur.



Les questions suivantes peuvent vous aider à décrire votre douleur

- + Où avez-vous mal?
- + Quand la douleur a-t-elle commencé?
- + La douleur a-t-elle évolué au fil du temps?
- + Qu'est-ce que ça fait?
- + Est-ce que cela fait plus mal lorsque vous êtes actif ou immobile?
- + Qu'est-ce qui aggrave la douleur?
- + Qu'est-ce qui soulage la douleur?
- + Faites-vous quelque chose ou prenez-vous quelque chose pour soulager la douleur?
- + La douleur a-t-elle affecté d'autres aspects de votre vie?
- + La douleur a-t-elle affecté votre humeur?
- + La douleur vous a-t-elle empêché d'effectuer vos activités habituelles?
- + La douleur a-t-elle aggravé votre stress?
- + La douleur vous empêche-t-elle de dormir, de manger ou de prendre soin de vous?
- + Prenez-vous des médicaments contre la douleur qui pourraient compromettre votre sécurité?

Pour votre sécurité, ne prenez pas de plantes médicinales, ne buvez pas d'alcool, ne prenez pas de médicaments qui ne vous ont pas été prescrits, ne prenez pas d'autres médicaments que ceux qui vous ont été prescrits et ne consommez pas de drogues illicites lorsque vous prenez des analgésiques. Cela peut entraîner de graves problèmes, tels que des difficultés respiratoires ou d'autres blessures.

Services disponibles pendant votre séjour

Bienvenue au service de restauration en chambre

Nous sommes heureux de vous proposer une variété de plats délicieux dans notre menu de service en chambre, comprenant des plats réconfortants appréciés au quotidien et des plats du jour variés. Pour consulter une copie numérique du menu, veuillez scanner le code QR ou vous rendre sur OhioHealth.com/food.



Comment passer votre commande

Il existe plusieurs moyens pratiques pour passer votre commande :

- Appelez le bureau des régimes alimentaires au 3663 depuis votre téléphone de l'hôpital pendant les heures d'ouverture.
- Un préposé au service des repas est également à votre disposition pour vous aider à choisir vos repas à votre chevet.

Notre objectif est de vous livrer un repas de grande qualité dans les 45 minutes suivant votre commande. Le service en chambre est disponible tous les jours de 6h30 à 18h30.

Votre alimentation est importante

La nourriture est un remède, et votre alimentation joue un rôle essentiel dans votre traitement et votre guérison. Votre médecin vous prescrira un régime alimentaire qui favorisera votre guérison, et celui-ci pourra évoluer à mesure que votre état s'améliorera.

Des diététiciens sont à votre disposition pour répondre à vos questions concernant le régime alimentaire qui vous a été prescrit. Ils font fréquemment des rondes dans les étages. Si vous avez des questions à poser à un diététicien, veuillez en informer votre infirmière.

Services spéciaux

Des services sont disponibles pour vous aider en cas de handicap linguistique, auditif, visuel ou autre. Nous mettons à votre disposition des interprètes en langue des signes et en langue étrangère. Pour obtenir les services d'un interprète médical qualifié, adressez-vous à votre infirmière. Si vous avez besoin d'une assistance liée à un handicap, veuillez en informer votre médecin ou votre infirmière. Si vous souhaitez parler directement au service linguistique, veuillez appeler le **(614) 566-3256** pour obtenir une assistance linguistique et une interprétation.

Communications

Téléphones

Les téléphones portables sont autorisés dans la plupart des zones de l'hôpital. Des panneaux sont installés dans les zones où l'utilisation des téléphones portables est restreinte. Vous pouvez passer des appels locaux et longue distance depuis le téléphone de votre chambre. Les appels internationaux ne peuvent pas être passés depuis les téléphones des chambres.

Wi-Fi

Le Wi-Fi est disponible dans les salles d'attente, les cafétérias, les chambres des patients, les couloirs et les bibliothèques médicales. Afin de garantir une utilisation sûre et appropriée d'Internet, vous devez accepter nos directives avant de vous connecter à notre réseau. Si vous ne parvenez pas à vous connecter à Internet, vous pouvez appeler le **(614) 566-5804** pour vérifier si l'accès est disponible.

Courrier

Le courrier est livré dans votre chambre. Tout courrier reçu après votre sortie sera envoyé à votre domicile.

Télévision

Une grande variété de chaînes de télévision est disponible dans toutes les chambres des patients. Les membres de l'équipe soignante vous apprendront à utiliser votre sonnette d'appel et les commandes de votre téléviseur.

Quand il est temps de rentrer à la maison

Une fois rentré chez vous, nous vous encourageons à continuer à rechercher des informations et du soutien concernant votre maladie, votre traitement et les modes de vie sains. OhioHealth dispose de nombreuses ressources pour vous aider dans cette démarche. Rendez-vous sur OhioHealth.com pour en savoir plus sur la manière dont OhioHealth peut vous aider.

Ressources communautaires

OhioHealth propose divers cours, programmes et groupes de soutien. Si vous souhaitez obtenir des informations, rendez-vous sur OhioHealth.com ou appelez le **(614) 4-HEALTH (443.2584)** ou le **1 (800) 837.7555**.

Suivi médical

Après votre sortie de l'hôpital, prévoyez un suivi avec votre médecin traitant afin qu'il soit informé de votre hospitalisation. Si vous n'avez pas de médecin traitant, vous pouvez facilement trouver et prendre rendez-vous avec un médecin traitant expérimenté d'OhioHealth près de chez vous sur OhioHealth.com ou en appelant le **(614) 566-1111**.

Services de soins à domicile et de soins palliatifs

OhioHealth at Home, en partenariat avec Compassus, propose des services de soins à domicile, notamment des soins infirmiers et des soins palliatifs, offrant ainsi aux patients les soins de qualité dont ils ont besoin dans le confort de leur foyer. OhioHealth at Home est un partenariat de soins entre Compassus, l'un des principaux prestataires nationaux de services de soins à domicile innovants, et OhioHealth. Pour plus d'informations sur OhioHealth at Home avec Compassus, rendez-vous sur compassus.com/ohiohealth ou appelez le (380) 219-5373 pour les soins à domicile ou le (380) 219-5371 pour les soins palliatifs.

Accédez à vos informations médicales à tout moment

MyChart vous offre un accès en ligne sécurisé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos informations médicales OhioHealth. En fonction de vos soins et de votre médecin OhioHealth, vous pouvez consulter vos informations médicales et vos résultats. Vous pouvez autoriser les membres de votre famille à consulter vos informations. Demandez à n'importe quel membre de votre équipe soignante comment activer votre compte.

Sevrage tabagique

Il existe de nombreuses ressources au sein de notre communauté pour vous aider à arrêter de fumer. Pour les programmes d'aide au sevrage tabagique, veuillez appeler la ligne d'aide Ohio Tobacco Quit au **1 (800) QUIT NOW (784-8669)**.

Reconnaissance et réciprocité

Comment reconnaître le travail d'une infirmière

Si vous avez vécu une expérience exceptionnelle avec une infirmière chez OhioHealth, vous pouvez la nommer pour le prix DAISY Award®. Ce prix est un programme de reconnaissance international qui honore et célèbre les soins compétents et compatissants prodigués chaque jour par les infirmières. Ce programme a été créé pour reconnaître le travail acharné des infirmières exceptionnelles qui vont au-delà de leurs obligations professionnelles. Les patients, les familles, les prestataires et les collaborateurs peuvent proposer des infirmières à l'aide de notre formulaire en ligne : OhioHealth.com/DaisyAward

Comment reconnaître le travail d'un membre de l'équipe soignante

Les membres de notre équipe de soins de santé s'engagent à vous fournir des soins de la plus haute qualité. Pour récompenser un membre de l'équipe soignante pour son excellent service à la clientèle, veuillez remplir un formulaire de reconnaissance « Power of 1 ».

Ces formulaires sont disponibles dans les unités de soins infirmiers et dans les services hospitaliers. Renvoyez le formulaire « Power of 1 » dans les boîtes prévues à cet effet situées dans l'hôpital ou en ligne sur Ohiohealth.com/forms/forms-list/power-of-1/. Vos commentaires sont les bienvenus. Les commentaires sont partagés et célébrés avec les membres de l'équipe.

Vous souhaitez rendre la pareille à OhioHealth?

Un prestataire de soins, une infirmière, un bénévole, un agent d'entretien ou un autre soignant a-t-il fait une différence dans votre vie pendant votre séjour à l'hôpital? Nous croyons que des soins de qualité sont prodigués chaque jour. Le programme Gifts of Gratitude offre aux patients reconnaissants la possibilité de rendre hommage à ce soignant exceptionnel. Votre générosité améliorera l'expérience des futurs patients. Pour faire un don et rendre hommage à un soignant d'OhioHealth, rendez-vous sur OhioHealth.com/Gifts-Of-Gratitude ou appelez le **(614) 544-4483**.

OhioHealth valorise le caractère unique de chacun

La discrimination est contraire à la loi. OhioHealth se conforme aux lois fédérales applicables en matière de droits civils et ne pratique aucune discrimination, n'exclut personne et ne traite personne différemment en raison de sa race, de sa couleur, de son origine ethnique, de sa religion, de sa culture, de sa langue, de sa nationalité, de son âge, de son handicap, de son statut socio-économique, de son sexe, de son orientation sexuelle ou de son identité ou expression de genre dans le cadre de ses programmes et activités de santé.

OhioHealth fournit gratuitement des aides et des services aux personnes handicapées afin qu'elles puissent communiquer efficacement avec nous, notamment :

- Des interprètes qualifiés en langue des signes
- Des informations écrites dans d'autres formats (gros caractères, audio, formats électroniques accessibles, autres formats)

OhioHealth fournit également des services linguistiques gratuits aux patients ayant une maîtrise limitée de l'anglais. Cela inclut les patients souffrant de troubles auditifs, de la parole ou de la

vue, ainsi que ceux qui ne parlent pas ou ne comprennent pas l'anglais. Si vous avez besoin de ces services, veuillez contacter votre équipe soignante ou tout membre du personnel d'OhioHealth que vous rencontrez pendant votre séjour.

Si vous estimez qu'OhioHealth n'a pas fourni ces services ou a fait preuve de discrimination à votre égard, vous pouvez déposer une plainte auprès de : Vice-président chargé de l'expérience patient ou son représentant, **(614) 566-5034** ou Service d'éthique et de conformité de l'entreprise **(614) 566-4200**.

À l'attention de : Vice-président chargé de l'expérience patient
3430 OhioHealth Parkway
Columbus, Ohio 43202

Vous pouvez déposer une plainte en personne, par téléphone ou par courrier. Si vous avez besoin d'aide pour déposer une plainte, le président ou son représentant est à votre disposition pour vous aider. Vous pouvez également déposer une plainte relative aux droits civils auprès du ministère américain de la Santé et des Services sociaux, Bureau des droits civils, par voie électronique via le portail de plainte du Bureau des droits civils, disponible à l'adresse ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, ou par courrier ou par téléphone à l'adresse suivante :

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201,
1 (800) 368-1019, 1 (800) 537-7697 (TDD).

Les formulaires de plainte sont disponibles à l'adresse
<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>.

Vous trouverez ci-dessous les informations requises provenant directement du ministère de la Santé de l'Ohio. Si vous avez des questions concernant les visites, veuillez en discuter avec un membre de votre équipe soignante.

Défenseurs dans les établissements de soins collectifs

House Bill 236 (Never Alone Act) – 135e Assemblée générale

Adopté par l'Assemblée générale en décembre 2024, House Bill 236 (Never Alone Act) précise les conditions dans lesquelles les patients et les résidents des établissements de soins collectifs peuvent choisir de désigner une personne comme leur défenseur (« advocate »). (Voir le Code révisé de l'Ohio (ORC) 3792.05 et la section 3792.06 du Code révisé de l'Ohio.) À compter du 20 mars 2025, la loi établit les conditions dans lesquelles un défenseur peut être physiquement présent auprès du patient ou du résident. (Veuillez noter que la loi et les règlements fédéraux s'appliquent toujours aux établissements de soins collectifs et peuvent prévaloir sur cette loi dans certaines circonstances.)

En vertu de House Bill 236, les patients et les résidents doivent être informés, soit lors de leur admission, soit dès que possible après leur admission, de leur droit de désigner une personne comme leur défenseur.

Un défenseur est défini comme une personne qui défend les intérêts d'un patient ou d'un résident dans un établissement de soins collectif et peut inclure, sans s'y limiter, l'une des personnes suivantes :

- Le conjoint, un membre de la famille, un accompagnateur ou le tuteur du patient ou du résident.
- Dans le cas d'un patient ou d'un résident mineur, le parent résidant et tuteur légal du mineur ou le tuteur du mineur.
- Une personne désignée comme mandataire du patient ou du résident en vertu d'une procuration durable pour les soins de santé, telle que décrite dans la section 1337.12 du Code révisé de l'Ohio.
- Personne désignée par un tribunal pour agir en tant que tuteur du patient ou du résident.

Veillez noter qu'un établissement de soins collectifs doit automatiquement considérer les personnes suivantes comme les défenseurs du patient ou du résident, sans que ceux-ci aient à les désigner eux-mêmes :

- Pour les patients ou résidents mineurs, le parent résidant et tuteur légal du mineur ou le tuteur du mineur.
- Une personne désignée comme mandataire du patient ou du résident en vertu d'une procuration durable pour les soins de santé.
- Personne désignée par un tribunal pour agir en tant que tuteur du patient ou du résident.

Un patient/résident peut révoquer la désignation d'une personne comme défenseur à tout moment en communiquant cette révocation à un membre du personnel de l'établissement de soins collectifs. Une autre personne peut être désignée ultérieurement comme défenseur.

Accès à un défenseur

Les établissements de soins collectifs ont généralement l'interdiction de faire ce qui suit pendant toute urgence de santé publique ou pendant la période où une ordonnance ou une règle émise par le département de la Santé de l'Ohio ou un conseil local de santé reste en vigueur :

- Refuser au patient ou au résident l'accès à un défenseur.
- Interdire au défenseur du patient ou du résident d'être physiquement présent auprès du patient ou du résident dans l'établissement de soins.

À tout moment, sauf pendant une urgence de santé publique ou lorsqu'une ordonnance sanitaire nationale ou locale est en vigueur, les établissements de soins collectifs doivent faire tous les efforts raisonnables pour permettre au défenseur d'être physiquement présent auprès du patient ou du résident dans l'établissement de soins.

Si une épidémie de maladie infectieuse est suffisamment grave pour nécessiter la mise en quarantaine du personnel d'un établissement de soins collectifs (hôpital ou établissement de santé; voir la définition dans le Code révisé de l'Ohio 3792.05), le défenseur des droits des patients est autorisé à être mis en quarantaine avec le patient à l'hôpital ou dans l'établissement. La durée de la quarantaine et les exigences en matière de quarantaine ne doivent pas être plus restrictives pour les défenseurs que pour le personnel hospitalier ou des établissements.

La loi précise que l'accès des patients/résidents à un défenseur comprend l'accès sur place, dans l'établissement de soins lui-même, et hors site, par le biais d'un moyen de télécommunication fourni gratuitement au patient/résident.

Exceptions

Les dispositions ci-dessus relatives à l'accès du défenseur **ne s'appliquent pas** lorsque :

- Le patient ou le résident demande que le défenseur ne soit pas présent.
- Le défenseur a physiquement interféré avec, retardé ou entravé la prestation des soins de santé pour lesquels le consentement avait été donné.
- Le défenseur s'est livré à des actes criminels à l'encontre d'un membre du personnel d'un établissement de soins ou d'un professionnel de santé.
- L'établissement de soins sépare temporairement le défenseur du patient ou du résident afin d'identifier d'éventuels cas de maltraitance ou de négligence à l'égard du résident.
- Le patient ou le résident participe à une séance de thérapie de groupe.

Les dispositions de la présente loi ne modifient ni ne révoquent aucun des éléments suivants :

- Toute politique d'hôpital ou d'établissement de santé relative à l'isolement d'un patient pendant une intervention invasive.
- Tout établissement de soins collectifs, dans le cas où un patient/résident est atteint d'une maladie hautement contagieuse nécessitant des procédures d'isolement spéciales, peut établir un protocole raisonnable régissant l'utilisation des équipements de protection individuelle.
- Le droit d'un défenseur d'utiliser un équipement de protection individuelle conformément au protocole, à moins que celui-ci ne présente un certificat médical attestant que l'utilisation de cet équipement est incompatible avec son état de santé physique ou mentale ou n'est pas nécessaire en raison de celui-ci.

Exigences en matière de soins collectifs

Une fois qu'un défenseur a été désigné, l'établissement de soins collectifs doit demander au patient/résident son consentement pour divulguer ses informations médicales au défenseur, en tenant compte de la désignation automatique du défenseur comme indiqué ci-dessus. La demande et la divulgation doivent être effectuées conformément aux politiques de l'établissement de soins et aux lois fédérales et étatiques. Si le consentement est refusé, l'établissement de soins n'est pas autorisé à divulguer des informations médicales au défenseur.

Interdictions

La loi interdit aux établissements de soins collectifs de refuser à un patient ou à un résident l'accès à un défenseur pendant les urgences de santé publique.

Il est interdit aux défenseurs d'interférer physiquement, de retarder ou d'entraver la prestation de soins de santé auxquels le patient/résident, le parent ou tuteur légal d'un patient/résident mineur, ou le mandataire d'un patient/résident en vertu d'une procuration durable pour les soins de santé a consenti. Il est interdit aux défenseurs de se livrer à des actes criminels à l'encontre du personnel des établissements de soins collectifs ou des professionnels de santé.

De plus, les personnes suivantes sont automatiquement inéligibles pour devenir défenseur :

- Toute personne reconnue coupable d'avoir maltraité le patient ou le résident.
- Toute personne que l'établissement de soins collectifs a jugée comme présentant un risque grave pour la santé physique du patient ou du résident.
- Toute personne que le tuteur du patient/résident a exclue des visites ou des communications avec le patient/résident et dont le nom a été soumis au tribunal des successions compétent.

Immunités et plaintes

En vertu de la nouvelle loi, les établissements de soins collectifs sont exemptés de toute responsabilité administrative et civile si le défenseur du patient/résident contracte une maladie infectieuse – autre qu'une maladie d'origine alimentaire – dans le cadre de son rôle de défenseur. Toutefois, l'immunité ne s'étend pas aux plaintes pour négligence ou faute professionnelle médicale concernant les soins prodigués par un hôpital ou un établissement dans le cas où un défenseur y serait traité pour une maladie infectieuse.

L'une ou l'autre des personnes suivantes peut demander à un tribunal de première instance une mesure injonctive visant à empêcher une violation ou une menace de violation des dispositions de la loi Never Alone Act :

- Un patient/résident.
- Un défenseur des patients/résidents, mais uniquement si ce défenseur est un membre de la famille immédiate, le conjoint ou le tuteur du patient/résident. Dans le cas d'un patient/résident mineur, le parent résidant et tuteur légal du mineur, ou le tuteur du mineur, ou le mandataire du patient/résident en vertu d'une procuration durable pour les soins de santé.

Si la personne obtient gain de cause, le tribunal doit lui accorder les dépens liés à la demande de mesure injonctive.