

# GUIDE DU PATIENT



# TABLE DES MATIÈRES

|   |           |   |           |
|---|-----------|---|-----------|
| <b>BIENVENUE</b> .....  | <b>3</b>  | <b>RÉPONDRE À VOS BESOINS</b> .....   | <b>18</b> |
| <b>MISSION ET VALEURS</b> .....   | <b>4</b>  | Gestion de la douleur .....   | 18        |
| <b>DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS</b> .....   | <b>5</b>  | Notre engagement envers nos patients .....  | 19        |
| Les patients traités à St. Elizabeth Healthcare<br>ont les droits suivants : .....  | 5         | Ce que nous attendons de nos patients .....   | 19        |
| Les patients traités à St. Elizabeth Healthcare<br>ont les devoirs suivants : ..... | 6         | Questions à poser aux infirmiers ou aux médecins .....  | 19        |
| Déclaration de confidentialité.....   | 6         | <b>SERVICES AUXILIAIRES</b> .....   | <b>20</b> |
| <b>EXIGENCES EN MATIÈRE DE<br/>NON-DISCRIMINATION ET D'ACCESSIBILITÉ</b> .....      | <b>7</b>  | Soins pastoraux.....  | 20        |
| <b>VOTRE SÉJOUR</b> .....   | <b>9</b>  | Bénévolat.....  | 20        |
| Votre expérience à St. Elizabeth .....  | 9         | PrimeWise - Favoriser la santé et le bien-être<br>des adultes de plus de 50.....                          | 20        |
| Engagement en matière de satisfaction .....   | 9         | Gestion du diabète .....  | 20        |
| Objets de valeur/effets personnels .....  | 9         | Établissement de soins spécialisés.....   | 20        |
| Visites .....   | 9         | Soins à domicile .....  | 20        |
| Heures de visite particulières .....  | 10        | Pharmacie.....  | 21        |
| Salons des visiteurs.....   | 10        | Programme de livraison de médicaments à la sortie.....  | 21        |
| Avis en matière de comportement .....   | 10        | Service d'entretien.....  | 21        |
| Parking .....   | 11        | Soins palliatifs (Palliative Care) .....  | 21        |
| Vos repas .....   | 11        | Programme de fin de vie.....  | 21        |
| Télévision.....   | 11        | <b>QUESTIONS MÉDICALES, JURIDIQUES<br/>ET RELIGIEUSES</b> .....   | <b>22</b> |
| Téléphones.....   | 11        | Directive médicale anticipée, directive de fin<br>de vie et procuration qui subsiste à l'incapacité ..... | 22        |
| Partners in Care.....   | 12        | Soutien et soins de fin de vie .....  | 22        |
| MyChart Bedside .....   | 12        | Dons d'organes.....   | 23        |
| CareGram.....   | 12        | Terminologie et acronymes.....  | 24        |
| Connexion internet sans fil gratuite .....  | 13        | <b>INFORMATIONS FINANCIÈRES</b> .....   | <b>25</b> |
| Informations utiles pendant votre séjour .....                                      | 13        | Autorisation/Précertification .....   | 25        |
| <b>VOTRE SÉCURITÉ</b> .....   | <b>14</b> | Facturation de services .....   | 25        |
| Prévention des infections .....   | 14        | Facturation et conseils financiers .....  | 25        |
| Sécurité des patients.....  | 14        | Assurance médicale .....  | 26        |
| Aide au levage et aux déplacements.....   | 14        | Pourboires.....   | 26        |
| Questions liées à la sécurité, à la qualité<br>ou au service client .....           | 15        | Fondation/Dons.....   | 26        |
| Patients quittant le service pour des<br>raisons non médicales .....                | 16        | Programme « Soigneurs parmi nous »<br>(Healers Among Us) des patients.....                                | 26        |
| Interdiction de fumer ou politique relative au tabac .....                          | 16        | <b>PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR</b> .....  | <b>27</b> |
| Sécurité.....   | 16        | Coordination des soins .....  | 27        |
| <b>AUTRES SERVICES</b> .....  | <b>17</b> | Planification des sorties.....  | 27        |
| Cafétéria et services de vente automatique.....                                     | 17        | Autorisation de sortie de St. Elizabeth Healthcare .....  | 27        |
| Boutiques .....   | 17        | Diffusion d'informations issues des dossiers médicaux.....  | 27        |
|   |           | Enquête auprès des patients.....  | 27        |

## Bienvenue à St. Elizabeth Healthcare



St. Elizabeth a ouvert ses portes le 21 janvier 1861 sur Seventh Street, à Covington, avec dix lits. Aujourd'hui, St. Elizabeth Healthcare est un centre hospitalier régional comptant cinq unités et plus de 8 700 employés, qui œuvrent au service des résidents de cinq comtés du nord du Kentucky, du comté de Dearborn (Indiana) et de Cincinnati (Ohio). Depuis sa création, St. Elizabeth Healthcare a pour mission de fournir des soins complets et attentionnés à ses patients afin d'améliorer leur santé. Dès votre arrivée, vous devenez un des maillons de cette longue tradition.

Parce que l'excellence est au cœur de nos valeurs, nous savons que des soins exceptionnels exigent bien plus que des traitements de haute qualité. C'est pourquoi notre priorité est de répondre à vos besoins tout au long de votre séjour. Notre objectif premier est de vous apporter des soins de qualité et de rendre votre expérience aussi sûre et confortable que possible.

Les informations présentées dans ce guide vous permettront de vous familiariser avec les services et les politiques de St. Elizabeth Healthcare et répondront à de nombreuses questions que vous pourriez avoir pendant votre séjour. Si certaines restent sans réponse, n'hésitez pas à demander de l'aide à votre équipe soignante.

Au nom de tous nos employés, du personnel médical et du conseil d'administration, je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'avoir choisi St. Elizabeth Healthcare.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Garren Colvin', written in a cursive style.

**Garren Colvin**  
Président-Directeur général

# MISSION ET VALEURS

## NOTRE MISSION

En tant qu'établissement de santé catholique, nous dispensons à nos patients des soins complets et attentionnés qui améliorent leur santé.

## NOTRE VISION

St. Elizabeth entend aider les populations qu'elle sert qu'elles aient la meilleure santé de toute la nation.

## NOS VALEURS (I CARE)



### INNOVATION

Je cherche de meilleures façons de réaliser mon travail, je trouve des solutions créatives et j'accepte le changement.



### COLLABORATION

Je comprends que le respect mutuel et le travail d'équipe sont essentiels à la réalisation des objectifs. Je collabore avec les équipes pour obtenir les meilleurs résultats individuels et collectifs.



### ACCEPTATION DES RESPONSABILITÉS

J'utilise les ressources de manière efficace, réponds aux autres rapidement, relève les défis en temps voulu et accepte la responsabilité de mes actions et de mes décisions.



### RESPECT

Je respecte la dignité et la diversité de nos employés, médecins, patients et membres de la collectivité locale. J'encourage la confiance, l'équité et l'inclusion par une communication honnête et ouverte.



### EXCELLENCE

Je crois sincèrement que notre service aux autres doit se fonder sur la recherche de l'excellence dans les soins de santé. Je soigne avec compassion l'esprit, le corps et l'âme de chaque patient.

### Directives éthiques et religieuses

En tant qu'établissement de santé catholique, St. Elizabeth Healthcare suit rigoureusement les Directives éthiques et religieuses américaines applicables aux services de santé catholiques (Ethical and Religious Directives for Catholic Health Care Services).

**Pour plus d'informations, veuillez consulter les directives publiées par la conférence épiscopale catholique américaine (United States Conference of Catholic Bishops) :**

[www.usccb.org/issues-and-action/human-life-and-dignity/health-care/](http://www.usccb.org/issues-and-action/human-life-and-dignity/health-care/)

# DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

## LES PATIENTS TRAITÉS À ST. ELIZABETH HEALTHCARE ONT LES DROITS SUIVANTS :

1. Recevoir soutien et protection en matière de droits humains, civils et juridiques fondamentaux.
2. Bénéficier d'un accès impartial aux soins, sans distinction de race, de croyance, d'origine nationale, de religion, de sexe (y compris la grossesse, les problèmes de santé qui y sont liés, l'identité ou l'expression de genre, et les stéréotypes sexuels), d'ethnie, d'âge, de handicap, de langue ou de statut socioéconomique.
3. Recevoir du respect pour la dignité de la vie, de la conception à la mort naturelle.
4. Recevoir des soins attentionnés et respectueux dans la mesure de nos capacités, indépendamment de la capacité de payer.
5. Recevoir des services religieux et spirituels et exercer leurs croyances culturelles et spirituelles, à condition que cela ne nuise pas à autrui ne perturbe pas les soins ou le bien-être d'autrui.
6. Participer à tous les aspects de leurs soins, y compris le refus des services de réanimation et l'abandon ou le retrait des traitements essentiels au maintien de la vie.
7. Recevoir des informations de leurs médecins sur la nature, le but, les résultats attendus, les risques substantiels et les alternatives acceptables de toute procédure de diagnostic et de traitement.
8. Recevoir des informations sur la nature de tout résultat inattendu, le cas échéant.
9. Donner leur consentement éclairé et participer aux décisions concernant les soins, les traitements et les services, y compris le droit de faire prévenir rapidement son médecin de son admission à l'hôpital.
10. Refuser un traitement dans la mesure permise par la loi et être informés des conséquences de tels actes.
11. Être informés des traitements alternatifs réalistes lorsque les soins en établissement ne sont plus appropriés.
12. Recevoir une continuité raisonnable des soins.
13. Notification rapide d'un contact d'urgence et de leur médecin traitant à leur admission à St. Elizabeth Healthcare.
14. Faire participer la famille ou la personne de confiance aux décisions relatives aux soins, aux traitements et aux services dans la mesure où le (la) patient(e) ou le (la) mandataire le permet, conformément à la loi et aux règlements en vigueur.
15. Conformément aux lois en vigueur, la possibilité de désigner un mandataire pour faire des choix médicaux à leur place au cas où ils seraient dans l'incapacité de comprendre un traitement ou une procédure qui leur seraient proposés ou de communiquer leurs souhaits concernant leurs soins. Le (la) mandataire recevra des informations sur les résultats des soins, des traitements et des services, ainsi que sur les résultats imprévus.
16. Recevoir des visites et du courrier et avoir accès au téléphone. Si des restrictions de communication sont nécessaires, le patient a le droit d'être informé des raisons, de participer à la décision et de faire évaluer l'efficacité thérapeutique de la restriction.
17. Bénéficier d'un environnement où des efforts raisonnables et appropriés sont faits pour protéger la vie privée, préserver la dignité et contribuer à une image positive de soi.
18. Avoir accès à des services de protection et de défense des droits.
19. Bénéficier de la confidentialité de leurs informations médicales, y compris les dossiers financiers et médicaux, conformément aux lois applicables. Consulter les informations médicales utilisées pour prendre des décisions concernant leurs soins et en demander un exemplaire, et se faire expliquer et interpréter ces informations, le cas échéant, dans un délai raisonnable, conformément aux lois en vigueur.
20. Demander l'accès à leurs informations de santé ou en obtenir une copie, en demander une modification ou demander un compte rendu des divulgations desdites informations, conformément à la loi et aux règlements.
21. Recevoir un relevé des frais pour les services fournis ainsi que des explications.
22. Connaître les liens de l'établissement de soins avec les autres prestataires de soins, les organismes de formation et les payeurs, dans la mesure où ils s'appliquent à leurs soins.
23. Avoir accès aux informations d'une manière adaptée à l'âge, à la langue et à la capacité de compréhension des patients. Ceci inclut de fournir des services d'interprétation/de traduction et des informations répondant aux besoins des patients souffrant de troubles de la vision, de la parole, de l'audition ou de troubles cognitifs.
24. Faire part, au service où ils sont pris en charge, de leurs doléances, griefs et préoccupations ou recommander des changements librement, sans faire l'objet de coercition, de discriminations, de représailles ou d'une interruption déraisonnable des soins. Demander à parler au soignant immédiat, au chef de service ou à l'infirmier-surveillant, ou contacter un représentant des patients au 859 301 5581 (Edgewood), 859 572 3126 (Ft. Thomas), 859 212 5291 (Florence), ou 812 496 7349 (Dearborn).
25. Déposer un grief auprès de la Division des établissements et services de soins de santé (Division of Health Care Facilities and Services), qu'ils utilisent ou non la procédure de règlement des griefs du St. Elizabeth Healthcare. Coordonnées de la division de l'État du Kentucky : Office of the Inspector General Division of Health Care Facilities and Services P.O. Box #12250 Lexington, KY 40582-2250 Téléphone : 859 246 2301

# DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

26. Déposer un grief auprès du Département de la santé (Department of Health) de l'Indiana, qu'ils utilisent ou non la procédure de règlement des griefs du St. Elizabeth Healthcare. Coordonnées du Département de la santé de l'Indiana :  
Indiana Department of Health  
2 N. Meridian St. Indianapolis, IN 46204  
Téléphone : 317 233 7241 ou 800 246 8909
27. Contacter la Commission mixte (Joint Commission), qu'ils utilisent ou non la procédure de règlement des griefs du St. Elizabeth Healthcare pour des soins dispensés aux campus d'Edgewood, de Florence ou de Ft Thomas. Coordonnées de la Commission mixte :  
Téléphone : 1 800 994 6610  
E-mail : [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)
28. Contacter la Commission d'accréditation des soins (Accreditation Commission for Healthcare), qu'ils utilisent ou non la procédure de règlement des griefs du St. Elizabeth Healthcare pour des soins dispensés au campus de Dearborn. Coordonnées de la Commission d'accréditation des soins : Téléphone : 855 937 2242  
E-mail : [complaints@achc.org](mailto:complaints@achc.org)
29. Être informés de l'identité des personnes principalement responsables des soins, traitements et services et de leur mise en place.
30. Recevoir une information complète (avantages escomptés, inconforts et risques, alternatives, procédures à suivre) et donner un consentement éclairé si l'hôpital se propose d'entreprendre ou de réaliser une expérimentation humaine affectant les soins ou le traitement, et avoir le droit de refuser de participer à de tels projets de recherche et savoir que ce refus ne compromettra pas leur accès aux services.
31. Consulter un représentant du Comité de déontologie (Ethics Committee) concernant les décisions médicales éthiques.
32. Être protégés contre tout recours injustifié ou déraisonnable à la contention ou à l'isolement.
33. Être protégés contre toute forme d'abus, de négligence, d'exploitation ou de harcèlement.
34. Formuler des directives anticipées et les faire respecter.
35. Bénéficier d'une évaluation et d'une gestion adéquates de la douleur.
36. Désigner une ou des personnes de soutien, y compris, sans s'y limiter, un conjoint, un partenaire (y compris un partenaire de même sexe), un autre membre de la famille ou un(e) ami(e) qui seront à leurs côtés pour les soutenir émotionnellement pendant leur séjour. La présence d'une personne de soutien choisie par le (la) patient(e) est autorisée, sauf si elle porte atteinte aux droits et à la sécurité d'autrui ou qu'elle est contre-indiquée d'un point de vue médical ou thérapeutique. (Voir la politique relative aux visites).
37. Donner leur consentement éclairé ou le refuser pour la production ou l'utilisation d'enregistrements, de films

ou d'autres images les concernant à des fins autres que thérapeutiques. (Voir la politique relative aux enregistrements vidéo et aux photographies.)

38. Conserver et utiliser des vêtements et des effets personnels sauf si cela porte atteinte aux droits d'autrui ou si c'est contre-indiqué d'un point de vue médical ou thérapeutique.

## LES PATIENTS TRAITÉS À ST. ELIZABETH HEALTHCARE ONT LES DEVOIRS SUIVANTS :

1. Fournir, à leurs connaissances, des informations exactes et complètes sur leur santé.
2. Fournir les informations financières nécessaires pour permettre une facturation exacte, et respecter leurs engagements financiers.
3. Participer activement à l'élaboration et à l'exécution du plan de soins, notamment en posant des questions ou en demandant des informations ou des instructions sur des points non compris.
4. Signaler tout changement inattendu de leur état de santé à leur médecin et aux autres prestataires de soins de santé.
5. Suivre les instructions, politiques, règles et règlements en vigueur pour assurer la qualité des soins et un environnement sûr pour tous.
6. Faire preuve de courtoisie et de respect envers les autres patients et le personnel.
7. Contribuer à la considération et au respect mutuels avec une conduite et un langage courtois dans leurs échanges avec le personnel et les médecins.

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Tous les patients auront accès à un exemplaire de notre politique de confidentialité et devront signer une déclaration reconnaissant qu'ils l'ont bien reçue. Cette déclaration décrit l'engagement de St. Elizabeth Healthcare pour protéger la confidentialité de vos informations médicales, la manière dont elles peuvent être utilisées et divulguées, et vos droits d'accès à ces informations.

# EXIGENCES EN MATIÈRE DE NON-DISCRIMINATION ET D'ACCESSIBILITÉ

St. Elizabeth Healthcare se conforme aux lois fédérales applicables en matière de droits civils et ne pratique aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale, l'âge, le handicap ou le sexe. St. Elizabeth Healthcare n'exclut aucune personne ni ne traite quiconque différemment pour des raisons de race, de couleur, d'origine nationale, d'âge, de handicap ou de sexe.

## St. Elizabeth Healthcare :

- apporte des aides et des services gratuits aux personnes handicapées pour leur permettre de communiquer efficacement avec nous : des interprètes qualifiés en langue des signes ;
- propose des informations écrites dans d'autres formats (gros caractères, sons, formats électroniques accessibles, ou autres formats) ;
- fournit des services linguistiques gratuits aux personnes dont la langue principale n'est pas l'anglais, tels que : des interprètes qualifiés ;
- propose des informations écrites dans d'autres langues.

Si vous avez besoin de ces services, envoyez un message à [InterpreterServices@stelizabeth.com](mailto:InterpreterServices@stelizabeth.com) ou appelez le 859 301 2000.

Si vous pensez que St. Elizabeth Healthcare n'a pas fourni ces services ou a fait preuve de discrimination d'une quelconque autre manière sur la base de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'âge, du handicap ou du sexe, vous pouvez déposer un grief auprès de :

Joseph A. Rectenwald, J.D., Director, Risk Management/IRB  
1 Medical Village Drive  
Edgewood, KY 41017

Téléphone : 859 301 6260  
Télécopieur : 859 301 5549  
Adresse électronique : [Joseph.Rectenwald@stelizabeth.com](mailto:Joseph.Rectenwald@stelizabeth.com)

Vous pouvez déposer un grief en personne ou par courrier, télécopie ou message électronique. Si vous avez besoin d'aide pour déposer un grief, Joseph A. Rectenwald est à votre disposition. Vous pouvez également déposer une réclamation auprès du Bureau des Droits civils du Ministère américain de la Santé et des Services sociaux (U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights), par voie électronique via le portail des réclamations du bureau, à l'adresse :

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, ou par courrier ou téléphone à :

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue,  
SW Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

800 368 1019  
800 537 7697 (appareil de télécommunication pour malentendants)

Les formulaires de réclamation sont disponibles à l'adresse [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

# EXIGENCES EN MATIÈRE DE NON-DISCRIMINATION ET D'ACCESSIBILITÉ

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-859-301-2000。

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung.  
Rufnummer: 1-859-301-2000.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-859-301-2000.

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 1-859-301-2000.

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski jezik, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-859-301-2000.

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-859-301-2000 まで、お電話にてご連絡ください。

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-859-301-2000.

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-859-301-2000 번으로 전화해 주십시오.

Wann du [Deitsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzsch, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-859-301-2000.

ध्यान दनिहोस्; तपाईंले नेपाली बोल्नहुन्छ भने तपाईंको ननम्तत भाषा सहायता सेवाहरू ननःशिलु क रूपमा उपलब्ध छ। फोन गनहुोस् 1-859-301-2000.

HUBACHIISA: Yoo afaan Oromoo dubbachuu dandeessu ta'e tajaajila gargaarsa afaanii kaffaltii malee argattu. Bilbilaa 1-859-301-2000.

ВНИМАНИЕ! Если вы говорите по-русски, то можете бесплатно пользоваться услугами перевода. Звоните 1-859-301-2000.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may makukuha kang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tumawag sa 1-859-301-2000.

ICO KWITONDERA: Namba uvuga Ikirundi, serivisi z'ugufasha mu biraba indimi, k'ubuntu, ziragutegekanirijwe. Woterefona 1- 859-301-2000.

## VOTRE EXPÉRIENCE À ST. ELIZABETH

Tous nos employés ont à cœur de rendre votre expérience pendant votre séjour à St. Elizabeth Healthcare des plus confortables. Nous comprenons qu'être à l'hôpital peut être une expérience angoissante.

Sachez que nous ferons notre possible pour anticiper vos besoins et répondre à vos attentes. Nous veillerons à la propreté de votre chambre et de votre salle de bains, ainsi que d'autres lieux de l'hôpital où vous pourriez vous rendre pendant votre séjour. Nous vous présenterons aux membres de votre équipe soignante et vous expliquerons les prochaines étapes de votre séjour et leur durée afin que vous et votre famille soyez bien informés. Nous vous aiderons à être aussi confortable que possible. Nous discuterons de votre plan de soins, de vos traitements et des instructions concernant votre sortie.

Par-dessus tout, nous vous traiterons comme nous voudrions que nous-mêmes ou l'un de nos proches soyons traités.

Nous accueillerons avec plaisir vos remarques sur votre expérience. Si vous souhaitez partager cette information, n'hésitez pas à remplir un CareGram, disponible dans nos établissements ou en ligne sur [stelizabeth.com](http://stelizabeth.com).

## ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SATISFACTION

Nous nous engageons à ce que votre expérience pendant votre séjour à St. Elizabeth Healthcare soit excellente.

## OBJETS DE VALEUR/EFFETS PERSONNELS

Pour votre séjour, n'apportez que les objets personnels que vous jugez nécessaires. St. Elizabeth Healthcare ne peut être tenu responsable des objets de valeur et des effets personnels. Vous pouvez demander à votre famille ou vos amis de les ramener chez vous ou demander à les placer dans notre coffre.

L'hôpital n'est responsable que des objets de valeur qui sont conservés dans notre coffre. Si vous avez apporté une importante somme d'argent, ne gardez que quelques dollars pour couvrir le coût des journaux, des magazines et autres frais divers. Pour votre sécurité, n'apportez pas d'appareils électroniques (téléviseur ou radio). Si vous portez un appareil dentaire, des lunettes, des lentilles de contact ou des appareils auditifs, veuillez en informer les infirmiers. Un contenant approprié vous sera fourni pour vous aider à ne pas les perdre. En outre, ni vous ni les visiteurs ne devez apporter d'oreillers, de couvertures, de linge de maison ou de vêtements supplémentaires. Les oreillers, couvertures et blouses sont fournis par l'hôpital. Tous les efforts seront faits pour retrouver les articles qui auraient été perdus ou égarés. Les articles récupérés sont remis aux Services d'entretien.

## Des services pour vos besoins particuliers

St. Elizabeth Healthcare s'efforce de respecter toutes les normes définies par la loi américaine sur les personnes atteintes d'un handicap (Americans With Act, ADA) et la loi sur la réadaptation de 1973 (Rehabilitation Act) pour aider les patients ou visiteurs ayant des besoins particuliers. Des interprètes qualifiés pour les personnes sourdes ou malentendantes peuvent être mis à disposition. Notre personnel s'efforcera de trouver des interprètes pour aider les personnes ne parlant pas anglais. Des technologies d'assistance, telles que des appareils de télécommunications pour les sourds, des téléphones avec des récepteurs de contrôle du volume et des amplificateurs personnels, sont disponibles pour les patients sourds ou malentendants. Des appareils de sous-titrage sont également disponibles dans tous les lieux. Si vous souffrez d'un handicap physique et que vous avez besoin d'un dispositif d'aide, comme des couverts adaptés, un téléphone à gros chiffres, des lunettes de lecture ou des sonnettes spéciales, veuillez contacter l'infirmier. Des rampes, des toilettes et des places de stationnement accessibles aux fauteuils roulants sont disponibles à divers endroits de l'hôpital. Appelez la sécurité ou les services de soins infirmiers si vous ou vos visiteurs avez des besoins particuliers.

## VISITES

St. Elizabeth Healthcare encourage une approche des soins centrée sur le patient et la famille et reconnaît l'importance de permettre aux familles et aux autres personnes d'être présentes auprès d'un patient pour lui apporter un soutien émotionnel. Les visites ont généralement lieu de 8 h à 20 h. Pour contribuer au repos de nos patients et ne pas les fatiguer, elles doivent être brèves, calmes et agréables. Le patient ou son mandataire, en collaboration avec l'infirmier et l'équipe de soins, peut imposer des restrictions supplémentaires à la famille et aux visiteurs, notamment dans les unités de soins intensifs. St. Elizabeth autorise la présence d'une personne de soutien choisie par le patient, sauf si sa présence porte atteinte aux droits et à la sécurité d'autrui ou si elle est contre-indiquée d'un point de vue médical ou thérapeutique.

### Enfants

- Les enfants âgés de moins de 14 ans ne doivent pas effectuer de visites régulières.
- Pour des raisons de sécurité, les visites d'enfants sont interdites lorsqu'un patient fait l'objet de mesures d'isolement. Dans des circonstances particulières, le personnel infirmier peut consulter le service de prévention des infections (Infection Control).
- Les enfants ne sont pas autorisés à passer la nuit auprès d'un patient.
- Les enfants doivent être accompagnés d'un adulte à tout moment. Les enfants ne doivent en aucun cas être laissés sous la responsabilité des patients, quelles que soient les circonstances.

## HEURES DE VISITE PARTICULIÈRES

### Salle d'accouchement

Dans la mesure du possible, la ou les personnes de soutien de la patiente seront présentes lors de l'admission et de l'orientation pour la salle d'accouchement et seront incluses dans le processus d'information et de planification de la sortie.

La patiente, son médecin et l'infirmier déterminent le nombre de visiteurs pendant les phases de travail, d'accouchement et de rétablissement. Toutefois, les patientes ne devraient pas avoir plus de quatre visiteurs en même temps. Nous encourageons les moments de calme l'après-midi afin de favoriser le repos et la création de liens affectifs entre les mères et leur bébé.

Un seul visiteur est autorisé à la fois dans la salle de triage ou d'évaluation.

La présence à un accouchement par césarienne est limitée à une personne de soutien choisie par la patiente. Le médecin ou l'anesthésiste détermineront si la présence de la personne de soutien est appropriée en fonction de l'état de santé de la patiente.

Les visites des enfants ne sont autorisées qu'à partir de 14 ans, sauf s'il s'agit du frère ou de la sœur du nourrisson. À tout moment, les enfants doivent être accompagnés par un adulte responsable autre que la patiente.

Les parents ne doivent pas amener dans l'unité de soins les enfants présentant des signes de maladie, d'infection ou ayant été exposés à une maladie transmissible. À leur arrivée dans l'unité, les visiteurs peuvent faire l'objet d'un examen visuel par le personnel infirmier afin de détecter tout signe de maladie infectieuse (par exemple, boutons de fièvre, toux ou éruption cutanée). Pendant la saison de la grippe, les visites des frères et sœurs peuvent être limitées ou être conditionnées à une preuve de vaccination contre la grippe au moins deux semaines avant la visite, selon les recommandations du Service de Prévention des infections (Infection Control Department), des Centres de contrôle des maladies (Centers for Disease Control) et du Comité de la santé de la métropole de Cincinnati (Greater Cincinnati Health Council). Si votre bébé est admis à l'unité de soins intensifs néonataux (USIN), vous recevrez des directives concernant les visites.

### Service des urgences (Emergency Department)

En raison des besoins particuliers des patients de ce service et des limites logistiques, les visites sont restreintes à deux visiteurs par patient dans la zone de traitement. De plus, pendant le triage, une personne de soutien désignée peut accompagner le patient à sa demande. Une personne de soutien peut également accompagner le patient jusqu'à la zone de traitement.

### Autres limites applicables aux visites

Les privilèges de visite peuvent être limités à tout moment en fonction de l'état ou de la demande du patient.

Les patients détenus ne sont pas autorisés à recevoir des visiteurs, sauf autorisation expresse de la police ou des autorités pénitentiaires.

En cas de catastrophe ou d'épidémie, ou sur ordre du service de santé local ou national, les droits de visite peuvent être annulés pour la protection des patients, des visiteurs et du personnel.

Des règles spéciales régissent les visites des patients en isolement ; le personnel donnera des instructions aux visiteurs.

### Pour protéger nos patients, des restrictions sont en vigueur dans tous les établissements dans les cas suivants :

- Lorsque les membres de la famille et les visiteurs présentent des symptômes de rhume, de toux, de grippe, d'écoulement nasal, de mal de gorge, d'herpès labial, de vomissements, de diarrhée, de fièvre, d'éruption ou d'infection cutanée.
- Lorsque le patient subit une thérapie ou des interventions qui pourraient perturber le plan de soins.
- Lorsqu'un visiteur présente un comportement perturbateur qui constitue une menace directe pour le personnel ou les autres patients.
- Lorsqu'un patient ou un compagnon de chambre a besoin d'intimité ou est en train de recevoir des soins.
- Lorsqu'il existe une ordonnance judiciaire limitant ou empêchant tout contact.
- Lorsque, dans le cadre du plan de soins, les protocoles de traitement de la toxicomanie exigent un nombre restreint de visites.
- Lorsque l'environnement limite l'espace physique disponible pour accueillir confortablement les visiteurs.

## SALONS DES VISITEURS

Des petits espaces d'attente sont situés à chaque étage. Ces zones sont mises à la disposition des visiteurs qui attendent d'entrer dans les chambres des patients, mais aussi des patients et des visiteurs qui souhaitent converser à l'extérieur des chambres. Veuillez informer l'infirmier lorsque vous quittez votre chambre. Les salons sont destinés à l'usage des visiteurs de l'ensemble des patients et ne doivent donc pas être utilisés par un seul groupe.

## AVIS EN MATIÈRE DE COMPORTEMENT

Le respect est une valeur fondamentale de St. Elizabeth Healthcare. Afin de dispenser des soins complets et bienveillants, nous demandons à nos patients et aux visiteurs de contribuer à un environnement propice à la guérison.

Aucun langage agressif ni comportement violent ne sera toléré dans l'enceinte de l'hôpital.

### Exemples de comportement agressif ou violent :

- Agression physique
- Harcèlement verbal
- Propos injurieux
- Propos sexuels dirigés vers d'autres personnes
- Menaces
- Non-respect des instructions du personnel

Une tolérance zéro est appliquée à toute forme d'agression. Ces types d'incidents peuvent entraîner le renvoi de l'établissement, une arrestation et des poursuites judiciaires.

St. Elizabeth Healthcare soutient pleinement ses employés qui signalent aux forces de l'ordre les comportements agressifs ou violents dont ils sont les témoins dans l'enceinte de l'hôpital.

Nous apprécions votre collaboration dans le maintien d'un environnement sûr et propice à la guérison.

## PARKING

**Le parking de l'établissement est gratuit. Veuillez vous garer aux emplacements suivants :**

- **Visiteurs :** vous pouvez vous garer gratuitement sur les places de stationnement ou au parking de St. Elizabeth Healthcare.
- **Patients :** vous pouvez vous garer au parking le plus proche du service de soins qui va vous accueillir (par exemple, les urgences, les soins ambulatoires ou le service de rééducation).

Pour plus d'informations sur les parkings, vous pouvez contacter le Service de sécurité de St. Elizabeth Healthcare au 859 301 2270.

## VOS REPAS

Les repas, servis en chambre et préparés par les services diététiques (Nutrition Services), sont gratuits pour les patients. Le menu (de type restaurant) vous propose une cuisine fraîche, avec des petits déjeuners, déjeuners et dîners préparés chaque jour sur commande. Lorsque vous êtes en mesure de manger, appelez le service d'étage Culinary Creations (Créations culinaires) pour commander un repas :

- À Dearborn, composez le poste 16368 entre 6 h 30 et 19 h.
- À Edgewood, composez le poste 12600 entre 6 h 30 et 20 h.
- À Florence/Ft. Thomas, composez le poste 16368 entre 7 h 00 et 19 h.
- À Grant County, composez le poste 48222 entre 7 h 45 et 18 h.

Des « ambassadeurs » du service en chambre spécialement formés sont désignés pour vous aider à choisir le menu et vous expliquer le processus de commande. Votre ambassadeur personnel vous livrera votre plateau-repas sous 45 minutes à compter du moment de votre commande. Outre les repas, diverses collations sont proposées dans les cuisines de chaque unité de soins ou disponibles auprès des Créations culinaires.

Les services diététiques ont pour mission de vous fournir un service alimentaire exceptionnel.

## TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision gratuite.

## TÉLÉPHONES

Pour passer un appel au sein de St. Elizabeth Healthcare, composez uniquement les cinq derniers chiffres du numéro de téléphone.

Des téléphones sont disponibles dans toutes les chambres, sauf dans l'unité de santé comportementale.

Pour passer un appel vers l'extérieur : composez le 9 pour une ligne extérieure locale, puis composez le numéro de téléphone.

### Appels gratuits :

9 + 1 + 800 + le numéro de téléphone

9 + 1 + 877 + le numéro de téléphone

9 + 1 + 888 + le numéro de téléphone

### Pour les appels en PCV, par carte d'appel ou par un tiers :

8 + 0 + l'indicatif régional + le numéro de téléphone

### Autres opérateurs longue distance :

Composez le « 0 » pour obtenir l'aide de la réception de l'hôpital.

### Pour toute autre difficulté de numérotation :

Composez le « 0 » pour joindre la réception.

# VOTRE SÉJOUR

## PARTNERS IN CARE

Créer des expériences extraordinaires pour les patients et leurs proches.

Nous nous efforçons de créer un environnement de soins et de guérison optimal pour nos patients et leur famille. Cette démarche est au cœur de notre culture : instaurer un partenariat avec nos patients et leurs proches pour leur assurer des soins, des expériences et des résultats exceptionnels.

Avec Partners in Care, nous entendons favoriser un partenariat entre le patient, sa famille ou ses proches et l'équipe soignante. La participation de chacun nous permet d'élaborer des plans de soins personnalisés et efficaces, selon les besoins et les valeurs de nos patients. Notre philosophie est fondée sur une communication et une compréhension bienveillantes dans chaque interaction, des soins de haute qualité et des expériences constructives pour produire des résultats positifs pour toutes les parties concernées.

L'un des objectifs de ce processus est de favoriser la communication entre vous, vos proches et l'équipe de votre équipe de St. Elizabeth Healthcare. Nous vous encourageons à participer aux comptes rendus qui ont lieu avec le personnel soignant dans votre chambre. Un journal de communication, un stylo et une pochette de documents vous ont été fournis pour vous aider pendant et après votre séjour. Ils doivent être gardés à votre chevet tout au long de votre hospitalisation.

Si vous souhaitez plus d'informations sur la philosophie Partners in Care de notre établissement, ou si vous avez des commentaires, des questions ou des histoires à partager, parlez-en aux soignants de votre unité.

## MYCHART BEDSIDE

Nous sommes fiers de dispenser des soins d'excellence. St. Elizabeth place les patients et leurs besoins au cœur de ses prestations et s'appuie sur des équipes soignantes, des employés et des équipements exceptionnels pour délivrer des soins reconnus pour leur excellence.

L'un des piliers de cette démarche est notre culture de partenariat Partners in Care, qui repose sur quatre principes axés sur les patients et les familles : le respect et la dignité, le partage de l'information, la collaboration et la participation. L'une des composantes de cette culture est l'inclusion des patients dans les traitements par le biais de MyChart Bedside.

Accessible depuis votre compte MyChart, MyChart Bedside constitue un autre moyen pour l'équipe de St. Elizabeth d'engager, d'informer et de responsabiliser les patients et leur famille. Le résultat est une communication claire avec les équipes soignantes et une meilleure expérience pour les patients. MyChart Beside affiche diverses informations, telles que votre équipe de soins, les tests ou examens programmés ainsi que vos progrès, et vous donne accès à un éventail de vidéos informatives.

Si vous n'avez pas de compte MyChart, demandez un code d'activation à votre équipe de soins.



## CAREGRAM

**Reconnaître les personnes qui font vraiment le maximum.**

À St. Elizabeth Healthcare, nous avons pris l'engagement de vous fournir les meilleurs soins possibles, ainsi qu'à votre famille.

**Vous voulez partager votre expérience avec nous ?**

Scannez le code QR, visitez le site [stelizabeth.com/caregram](http://stelizabeth.com/caregram) ou demandez un formulaire à votre équipe soignante pour nous raconter votre séjour. CareGram permet aux patients et à leurs proches de laisser des commentaires sur la façon dont nous avons influencé votre séjour, que vous souhaitiez raconter comment un médecin ou un employé de St. Elizabeth a fait son maximum pour s'occuper de vous, ou pour nous suggérer des choses à améliorer.



## CONNEXION INTERNET SANS FIL GRATUITE

Un accès internet sans fil est mis gratuitement à la disposition des patients, visiteurs, médecins et personnels à St. Elizabeth Covington, Dearborn, Edgewood, Florence, Ft. Thomas et Grant. Le service de fidélité sans fil (Wireless Fidelity, WiFi) devrait être accessible depuis n'importe quel ordinateur ou appareil portatif fonctionnant avec les systèmes d'exploitation standard courants. Le nom du réseau est : SEH Public. L'hôpital ne fournit pas d'ordinateurs, mais les patients ou les invités qui apportent leur ordinateur portable ou appareil portatif peuvent se connecter gratuitement à internet.

## INFORMATIONS UTILES PENDANT VOTRE SÉJOUR

**Vous faites partie de l'équipe de soins.** Vous avez le droit de comprendre les soins qui vous sont dispensés. Vous avez le devoir de poser des questions et de participer aux décisions concernant vos soins.

**Nous vous expliquerons beaucoup de choses pendant votre séjour.** Par conséquent, si vous avez des difficultés à parler, lire, entendre ou comprendre, merci de nous en informer.

**Si vous vous inquiétez pour votre sécurité** pendant votre séjour, veuillez en informer les infirmiers ou tout autre membre du personnel hospitalier.

**Veillez à ce que tout le personnel se lave les mains ou utilise un gel antiseptique pour mains avant et après les soins.** Nous vous recommandons, ainsi qu'à vos visiteurs, de vous laver fréquemment les mains.

**Pour votre santé et votre sécurité,** nous encourageons le port de masques par toutes les personnes présentant des signes d'infection respiratoire, comme un rhume ou une grippe. Les personnes malades ne doivent pas vous rendre visite.

**Si vous souffrez de certaines maladies infectieuses,** le personnel et les visiteurs devront peut-être prendre des précautions supplémentaires pour vous protéger et protéger les autres. Ces précautions, qui peuvent varier en fonction de votre état, vous seront expliquées. Pendant la saison du rhume et de la grippe, les visites peuvent être limitées, notamment pour les enfants.

**La gestion de la douleur est une partie importante de vos soins.** Bien qu'un soulagement complet ne soit pas toujours possible, nous travaillerons avec vous pour la contrôler à un niveau acceptable. Votre infirmier vous expliquera ce processus. Vous trouverez plus d'informations dans la brochure sur la douleur qui vous a été remise.

**Si vous avez des questions sur vos traitements,** veuillez les poser aux infirmiers. Si on vous donne un médicament que vous ne reconnaissez pas, veuillez en informer immédiatement l'infirmier.

**Votre famille devrait signaler aux infirmiers tout changement** préoccupant de votre état. Si elle estime que ses préoccupations ne sont pas prises en compte, elle peut composer le 2-2222 sur votre téléphone et demander à l'opérateur de la mettre en contact avec l'équipe d'intervention rapide.

L'équipe d'intervention rapide est une équipe de professionnels de la santé hautement qualifiés. En cas d'évolution grave d'un patient, l'équipe d'intervention rapide aide l'infirmier et les soignants à prévenir une urgence médicale.

### Exemples d'évolution grave :

- Difficultés respiratoires
- Douleur aiguë à la poitrine
- Augmentation des saignements
- Confusion, agitation, convulsions ou autres changements d'ordre mental
- Utilisation plus ou moins fréquente des toilettes
- Comportement inhabituel, ou quelque chose ne semble « pas normal » chez le patient

**Ne soyez pas contrarié si nous vous demandons fréquemment votre nom et votre date de naissance.** Nous n'oublions pas ; nous voulons simplement être certains que vous recevez les médicaments et les traitements qui vous sont spécifiquement destinés.

**Votre état de santé, l'environnement nouveau dans lequel vous vous trouvez ou certains médicaments peuvent accroître votre risque de chute.**

### Pour prévenir les chutes :

- Demandez de l'aide lorsque vous voulez vous lever.
- Gardez votre dispositif d'appel à portée de main.
- Veillez à porter des pantoufles ou des chaussures antidérapantes.

**Nous espérons que ces conseils vous seront utiles et rendront votre séjour plus confortable. Nous vous remercions du privilège que nous avons de prendre soin de vous.**

# VOTRE SÉCURITÉ

## PRÉVENTION DES INFECTIONS

Nous prenons des mesures spéciales pour prévenir les infections pendant votre séjour dans notre hôpital. Vous pouvez nous aider en suivant les conseils ci-dessous :

**Hygiène des mains :** elle est capitale, à la fois pour les patients et les soignants, pour éviter la propagation des germes. C'est pourquoi nous vous invitons à demander aux soignants s'ils se sont lavé les mains. Veuillez vous aussi vous laver les mains régulièrement. Rappelez également à vos visiteurs d'en faire de même en entrant dans votre chambre et en sortant.

### Chirurgie :

- Ne touchez pas votre plaie ou le pansement.
- Ne rasez pas la zone chirurgicale avant l'intervention. Si nécessaire, le médecin utilisera un rasoir.
- Assurez-vous de savoir comment prendre soin de votre plaie chirurgicale avant de rentrer chez vous.
- Nous vous expliquerons comment repérer les signes d'infection (rougeur, fièvre, écoulement, douleur) et à quel moment alerter le médecin ou l'infirmier sur ces symptômes.

### Voie intraveineuse (IV) centrale ou périphérique, cathéter IV :

- Ne touchez pas votre perfusion ou au pansement.
- Posez vos questions sur la perfusion ou sa durée au médecin ou à l'infirmier.
- Nous veillerons à la propreté du site de la perfusion, mais si le pansement se détache ou si la zone est douloureuse ou sensible, parlez-en immédiatement au médecin ou à l'infirmier.

### Sonde urinaire : tube placé dans la vessie pour drainer l'urine.

- La poche contenant l'urine doit toujours être maintenue sous le niveau de la vessie.
- Ne tirez pas sur la tubulure et évitez qu'elle se plie.
- Demandez au médecin ou à l'infirmier si vous avez encore besoin du cathéter.

## SÉCURITÉ DES PATIENTS

St. Elizabeth s'efforce de créer un environnement sûr pour ses patients, ses visiteurs et ses employés. Nous vous demandons de participer activement à vos soins en appliquant les mesures de sécurité suivantes :

### Speak Up!

Speak Up encourage les patients à prendre part à leurs soins de santé et à faire la promotion de la sécurité des patients.

- S** Exprimez-vous si vous avez des questions, des préoccupations ou si vous ne comprenez pas un aspect de vos soins.
- P** Soyez attentif aux soins qu'on vous dispense pour vous assurer que vous recevez les bons traitements et médicaments.
- E** Informez-vous sur votre maladie et votre plan de traitement.
- A** Demandez à un membre de votre famille ou à un ami d'être votre défenseur, votre conseiller ou votre personne de soutien.
- K** Sachez quels médicaments vous prenez et pourquoi. Conservez une liste des médicaments que vous prenez à la maison et apportez-la à l'hôpital.
- U** Faites appel à un établissement de santé agréé comme St. Elizabeth Healthcare.
- P** Participez à toutes les décisions concernant votre plan de traitement ; vous êtes au cœur de l'équipe de soins.

### Identification du patient

L'identification correcte des patients fait partie intégrante de la sécurité. Pendant votre séjour, il vous sera souvent demandé de vous identifier en indiquant votre nom et votre date de naissance. On vous donnera également un bracelet que les soignants utiliseront pour vous identifier. Votre sécurité est notre priorité.

## AIDE AU LEVAGE ET AUX DÉPLACEMENTS

Pour protéger à la fois les patients et le personnel, mais aussi dispenser des soins sûrs et confortables, nous utilisons des équipements et des procédures particulières pour les patients dont la mobilité est réduite. Ces lève-personnes de pointe aident à transférer les patients du lit au fauteuil, à les repositionner et à effectuer d'autres manipulations. Le personnel soignant, qui a été formé à l'utilisation de ce matériel, répondra à vos questions à ce sujet.

## QUESTIONS LIÉES À LA SÉCURITÉ, À LA QUALITÉ OU AU SERVICE CLIENT

Nous vous encourageons à faire part de vos préoccupations concernant les soins ou la sécurité directement au chef de service ou au personnel soignant. Si vous estimez qu'elles ne sont pas traitées de manière adéquate, contactez le Service des relations avec les patients (Patient Relations) à Dearborn 812 537 8200 ; Edgewood 859 301 5581; Florence 859 212 5291 ; ou Ft. Thomas 859 572 3126. Nous nous engageons à résoudre tout problème rapidement.

### Traitements

Ne prenez pas de médicaments rapportés de chez vous. Si vous en avez avec vous, nous pouvons les confier à un membre de votre famille ou un(e) ami(e) ou les garder à la pharmacie jusqu'à votre sortie. Pendant votre séjour, ne prenez que les médicaments prescrits par le médecin de l'hôpital et donnés par l'infirmier. D'autres médicaments pourraient être dangereux s'ils sont associés à ceux prescrits par le médecin hospitalier et avoir une incidence sur les résultats des tests.

### Plan d'incendie et de catastrophe

Les employés de St. Elizabeth Healthcare pratiquent des exercices d'incendie et de catastrophe à intervalles réguliers pour être prêts en cas d'urgence. Si vous entendez des alarmes, ne paniquez pas car il s'agit probablement d'un exercice. Attendez les instructions des employés de l'étage.

### Hygiène et étiquette respiratoires

**Aidez-nous à prévenir la propagation des maladies respiratoires en suivant ces directives nationales de prévention des infections :**

- Lavez-vous les mains souvent et lorsqu'elles sont souillées par des sécrétions respiratoires. Les désinfectants pour mains, sans eau et à base d'alcool, disponibles dans tout l'hôpital tuent rapidement les germes.
- Couvrez-vous la bouche et le nez lorsque vous toussiez ou éternuez. Des mouchoirs en papier sont disponibles. Ils doivent être jetés dans une poubelle après usage.
- Des masques sont fournis aux personnes présentant des symptômes de maladie respiratoire. Ils doivent être jetés dans une poubelle lorsqu'ils sont mouillés, souillés ou déchirés, et remplacés par un nouveau masque.

**Merci de nous aider à lutter contre les infections.**

**Pour éviter une chute durant votre séjour, respectez toujours les consignes suivantes :**

1. Portez des pantoufles à semelles antidérapantes lorsque vous vous déplacez.
2. Demandez de l'aide si vous vous sentez faible, étourdi ou si vous avez la tête qui tourne lorsque vous vous levez.
3. Pour votre sécurité, une sonnette peut être placée sur votre lit pour votre sécurité pendant les déplacements ou pour demander de l'aide.
4. Utilisez le bouton d'appel dans la salle de bain si vous vous sentez faible ou avez besoin d'aide.
5. Prévenez le personnel infirmier si vous renversez un liquide.
6. Demandez à ce que les objets tels que la table de nuit, le téléphone et la sonnette soient placés près de vous.
7. Utilisez votre sonnette pour demander de l'aide.

### Ce que vous devez savoir sur le SIDA :

- Le SIDA (syndrome d'immunodéficience acquise) est causé par le virus de l'immunodéficience humaine (VIH). Il s'attache au système immunitaire de l'organisme et rend le corps vulnérable à diverses maladies.
- Les traitements en ont fait une maladie chronique, mais il n'existe ni remède ni vaccin.

### Le SIDA peut être transmis dans les situations suivantes :

- Un contact sexuel ou un autre comportement à haut risque avec une personne infectée et nécessitant le partage de sang ou de fluides corporels.
- Le partage d'une seringue ou aiguille avec une personne infectée.
- Une mère infectée transmettant le virus à son enfant avant ou pendant l'accouchement.
- La transfusion de sang ou de produits sanguins contaminés (rare).

### Le SIDA ne se transmet pas dans les situations suivantes :

- En partageant de la nourriture, des ustensiles ou des assiettes.
- En utilisant des toilettes publiques.
- En touchant une personne séropositive ou en lui serrant la main.
- En donnant son sang.
- Par les piqûres d'insectes.

### Le SIDA peut être prévenu par les mesures suivantes :

- Des pratiques sexuelles sûres.
- Ne pas partager des seringues ou du sang/des fluides corporels avec d'autres personnes.
- L'éducation.

Des informations détaillées peuvent être obtenues auprès du Service de santé du Northern Kentucky (Northern Kentucky District Health Department), Service Prévention et gestion du VIH/SIDA (HIV/AIDS Prevention and Management) (859 578 7660) ; des Centres pour le Contrôle et la prévention des maladies à [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov) ou du Service de Prévention des infections, 859 301 2155.

## PATIENTS QUITTANT LE SERVICE POUR DES RAISONS NON MÉDICALES

Pour assurer leur sécurité pendant leur séjour à St. Elizabeth Healthcare, nos patients sont tenus de rester dans leur unité de soins pendant toute la durée de leur séjour.

### Les patients qui quittent leur unité prennent les risques suivants :

- Augmentation du risque d'accidents et de chutes, notamment s'ils sont placés sous perfusion ou autres dispositifs.
- Probabilité accrue de manquer des traitements, des consultations médicales ou de diagnostic.
- Impossibilité de rester en observation médicale, avec le risque d'entraîner des blessures graves ou permanentes, voire le décès.
- Difficulté ou retard pour retourner dans l'unité en cas d'urgence hospitalière. Ceci est particulièrement vrai en raison des préoccupations croissantes en matière de sécurité.
- Les patients qui ne respectent pas cette politique et quittent leur unité peuvent être renvoyés de l'hôpital.

Les patients qui sont considérés comme ayant quitté leur unité contre avis médical et qui tentent ensuite de revenir à l'hôpital seront dirigés vers le service des urgences pour un examen et une décision concernant leur réadmission.

## INTERDICTION DE FUMER OU POLITIQUE RELATIVE AU TABAC

La politique de St. Elizabeth Healthcare est de créer un environnement propice à la santé de ses employés, patients, médecins, bénévoles et visiteurs. Il a été établi que le tabagisme est un obstacle à une bonne santé et qu'il engendre des risques pour la sécurité des patients, des visiteurs, des médecins, des bénévoles et des employés. Afin de créer un environnement propice à l'amélioration et au maintien de l'état de santé de nos employés, patients, visiteurs, médecins, et bénévoles, l'utilisation de produits du tabac, y compris les e-cigarettes, est interdite dans tous les établissements de St. Elizabeth Healthcare, les propriétés adjacentes et véhicules, sauf indication contraire, y compris dans les propriétés de location (par exemple, le bâtiment médical à Edgewood, le bâtiment informatique, Mt. Zion, etc.).

Les patients de St. Elizabeth Hospice (le centre de fin de vie) sont autorisés à utiliser des produits du tabac uniquement dans les zones autorisées et avec une autorisation.

Si vous souhaitez arrêter de fumer, contactez votre médecin pour obtenir des informations sur les ateliers d'arrêt du tabac, ou appelez la ligne d'assistance 800 QUIT NOW (1 800 784 8669).

## SÉCURITÉ

St. Elizabeth Healthcare emploie un personnel de sécurité professionnel à Covington, Dearborn, Edgewood, Florence, Ft. Thomas et Grant. Leur mission est d'assurer la protection de tous 24 heures sur 24. Ces personnes qualifiées peuvent aider les patients ou visiteurs à effectuer des réparations mineures sur leur véhicule, comme recharger une batterie, récupérer des clés enfermées dans un véhicule ou regonfler des pneus. Pour d'autres problèmes de véhicule, elles vous aideront à contacter des professionnels.

**Véhicules stationnés dans les zones de stationnement interdit** : les voies d'accès des pompiers peuvent faire l'objet d'une contravention ou d'un enlèvement par la police.

Pour contacter le service de sécurité de St. Elizabeth Healthcare, composez le « 0 » ou le 859 301 2270. Les armes sont interdites sur l'ensemble du complexe hospitalier.

## CAFÉTÉRIA ET SERVICES DE VENTE AUTOMATIQUE

Une cafétéria ou des distributeurs automatiques sont disponibles dans le hall principal à Covington, au rez-de-chaussée à Dearborn, Edgewood et Florence, et au niveau principal à Ft. Thomas. La cafétéria est ouverte aux horaires suivants :

### Dearborn

6 h 30 - 8 h 30  
11 h 00 - 13 h 30  
16 h 30 - 18 h 00

La cafétéria est fermée pendant les week-ends et jours fériés. Les distributeurs automatiques sont situés dans la cafétéria, près de la chapelle au 1er étage, aux urgences et au service obstétrique.

### CentrePoint Cafe - Edgewood

6 h 00 - 19 h 30  
2 h 00 - 4 h 00

### EastPoint Cafe - Ft. Thomas WestPoint Cafe - Florence

6 h 30 - 10 h 00  
11 h 00 - 13 h 30  
13 h 30 - 15 h 00 (encas et boissons uniquement)  
16 h 00 - 18 h 00

Les menus hebdomadaires de la cafétéria sont affichés sur l'intranet de l'hôpital et à l'entrée du café. La chaîne de télévision 46 diffuse les menus d'Edgewood.

### Grant

Des distributeurs automatiques sont situés dans le hall principal et à l'accueil des patients et visiteurs.

## Plateaux-repas pour les visiteurs

Des plateaux-repas sont disponibles pour les visiteurs de nos patients. Les commandes doivent être passées avec celles des patients et sont livrées en même temps.

Les plateaux-repas pour les visiteurs sont proposés dans le cadre du programme de service en chambre Culinary Creations. Les demandes des invités sont limitées à un plateau par patient et par repas. Des frais minimes sont facturés, payables à l'Ambassadeur au moment de la livraison. Chèques, cartes de crédit ou espèces sont acceptés. Appelez les postes du service d'étage Culinary Creations indiqués dans la section Les repas ci-dessus.

## BOUTIQUES

Les boutiques de St. Elizabeth Healthcare, situées dans les halls d'entrée des hôpitaux de Dearborn, Edgewood, Florence, Ft. Thomas et Covington, proposent une variété de cadeaux, de fleurs, de magazines et d'encas. À Grant, un présentoir de la boutique est situé dans la salle d'attente du service ambulatoire. À St. Elizabeth Edgewood, un chariot de cadeaux circule régulièrement dans les chambres des patients les jours de semaine. Tous les bénéfices sont au profit des services aux patients de St. Elizabeth Healthcare.

### Horaires d'ouverture :

#### Dearborn

De lundi à mercredi : 9 h 00 - 20 h 00  
Jeudi : 9 h 00 - 20 h 00  
Vendredi : 9 h 00 - 20 h 00  
Les heures de fin de semaine varient.  
Fermeture les jours fériés.  
812 496 7270

#### Edgewood

Du lundi au vendredi : 9 h 00 - 20 h 00  
Samedi : 11 h 00 - 20 h 00  
Dimanche : de midi à 20 h 00  
859 301 2137

#### Florence

Du lundi au vendredi : 9 h 00 - 20 h 00  
Samedi : de midi à 16 h 00  
Dimanche : 13 h 00 - 17 h 00  
859 212 5202

#### Ft. Thomas

Du lundi au vendredi : 9 h 00 - 20 h 00  
Samedi : de midi à 16 h 00  
Dimanche : 13 h 00 - 17 h 00  
859 572 3235

#### Covington

Du lundi au vendredi : 10 h 00 - 15 h 00



# RÉPONDRE À VOS BESOINS

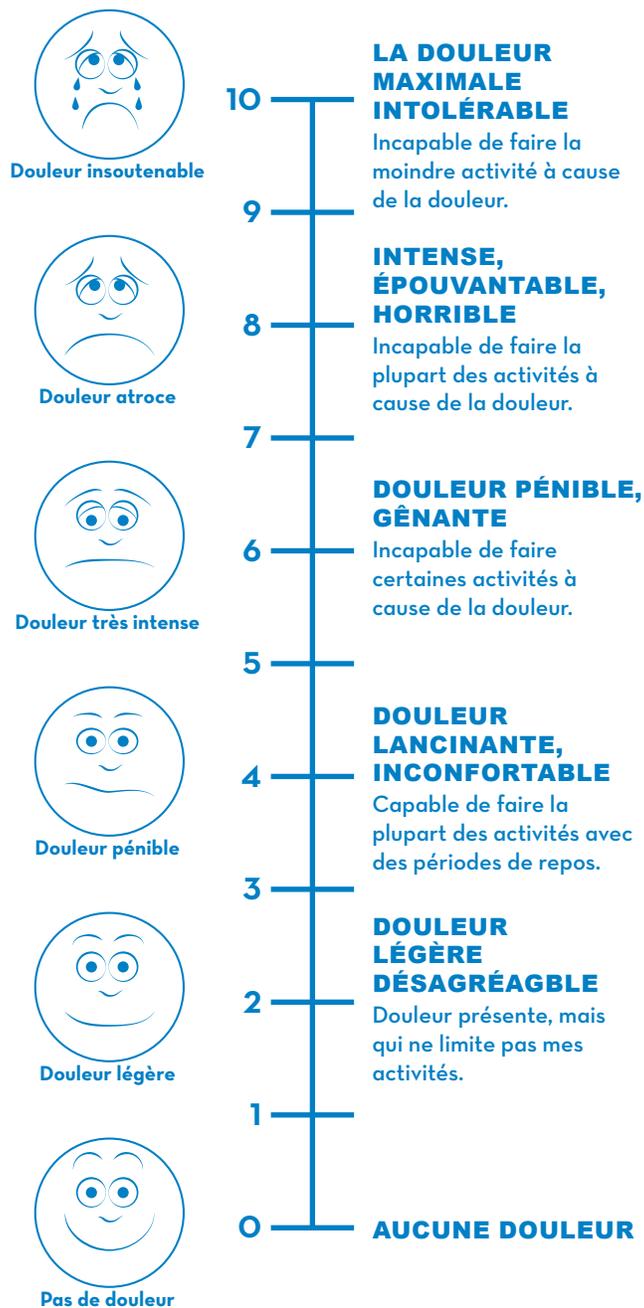
## GESTION DE LA DOULEUR

Nous nous engageons à travailler avec vous pour parvenir à contrôler votre douleur pendant votre séjour.

Même si sa suppression totale n'est peut-être pas possible, notre objectif est de la contrôler. Le niveau d'acceptation de la douleur est propre à chaque personne. Pour identifier le vôtre, nous utilisons les échelles ci-dessous.

Notre but est de vous aider à gérer et à contrôler votre douleur. Pour cela, nous commençons par discuter de la prise en charge de votre douleur et de ce que nous attendons de vous, vous qui êtes le mieux placé pour l'expliquer.

Les traitements antidouleur sont prescrits selon les besoins. Ils ne sont généralement pas programmés. Demandez vos médicaments, au besoin, ou discutez d'un plan avec votre infirmier lors de sa tournée horaire.





# SERVICES AUXILIAIRES

## SOINS PASTORAUX

Nous pensons que toute personne hospitalisée doit recevoir des soins médicaux de qualité, mais aussi une réponse à ses besoins émotionnels et spirituels. Lors de votre admission, nous vous demanderons si vous souhaitez que nous informions votre ministre de culte ou votre communauté religieuse. L'aumônier de l'hôpital est à votre écoute si vous avez besoin d'un accompagnement pastoral, d'une consultation, d'une lecture des Écritures ou d'une prière. Une simple conversation avec un aumônier sur les moments que vous vivez est souvent bénéfique. Nos aumôniers sont formés pour apporter un soutien à toutes les personnes, quelles que soient leur foi ou leurs croyances. Ce service est mis à votre disposition ainsi qu'à celle de votre famille et de vos proches. Il suffit d'en faire la demande à l'infirmier ou d'appeler les numéros suivants : 812 496 7463 (Dearborn), 859 301 2190 (Edgewood), 859 572 3549 (Ft. Thomas), 859 212 5216 (Florence), vous pouvez également appeler la réception de l'hôpital au « 0 ».

**Pour les patients catholiques :** nos ministres eucharistiques bénévoles disent la Sainte Communion chaque jour. Si un bénévole ou un aumônier ne vous rend pas visite et que vous souhaitez recevoir la communion, demandez à l'infirmière de contacter le Service pastoral (Pastoral Care) en votre nom.

**Edgewood :** la Sainte Messe est dite dans notre chapelle tous les jours de semaine à midi et à 8 h 30 les jours fériés et les dimanches. Elle est diffusée sur le canal 3 du réseau de télévision de l'hôpital.

**Ft. Thomas et Florence :** des services de communion sont proposés tous les jours à midi en semaine, dans la chapelle de l'hôpital.

## BÉNÉVOLAT

À St. Elizabeth Healthcare, le bénévolat est un engagement au service des autres, et un acte de générosité particulièrement gratifiant. Chaque membre de notre équipe de bénévoles a à cœur d'avoir une incidence positive sur nos patients et leurs proches. Plus de 1 280 bénévoles, âgés de 14 à 90 ans, partagent leur temps et leurs compétences sur plus de 80 postes, apportant une contribution inestimable à la mission de St. Elizabeth Healthcare. Si vous souhaitez en savoir plus sur les possibilités de bénévolat après votre rétablissement, appelez le Service des bénévoles (Volunteer Services) au 859 301 2140 ou visitez notre site [stelizabeth.com/volunteer](http://stelizabeth.com/volunteer).

## PRIMEWISE – FAVORISER LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES ADULTES DE PLUS DE 50

Les adultes de 50 ans et plus sont invités à adhérer gratuitement à PrimeWise. Ce programme offre une assistance pour toutes les questions relatives aux assurances médicales, à Medicare, aux programmes d'éducation à la santé et aux dépistages gratuits ou à faible coût. Il propose également une orientation vers les services de St. Elizabeth Healthcare et ceux disponibles localement, des informations sur les groupes de soutien aux aidants, des cours gratuits d'assouplissement, un carnet de réductions ou encore les services gratuits d'un notaire. Les patients qui informent le personnel qu'ils sont abonnés à PrimeWise lors de leur admission reçoivent le Kentucky Enquirer gratuitement dans leur chambre à Edgewood, Florence et Ft. Thomas, accompagné d'avantages VIP dès le premier jour. Les livraisons ont lieu uniquement du lundi au vendredi. Pour plus d'informations ou pour adhérer au programme, appelez le bureau PrimeWise au 859 301 5999 ou consultez le site [stelizabeth.com/primewise](http://stelizabeth.com/primewise).

## GESTION DU DIABÈTE

Le programme ambulatoire d'autogestion du diabète propose une éducation sur le régime alimentaire, la surveillance de la glycémie et d'autres aspects importants du traitement de cette maladie. Les patients sont reçus individuellement ou en groupe. Les rendez-vous sont ouverts du lundi au vendredi au Centre anti-diabète régional de Covington (Covington Regional Diabetes Center) sur prescription d'un médecin. Pour plus d'informations et pour prendre rendez-vous, appelez le 859 655 8910.

## ÉTABLISSEMENT DE SOINS SPÉCIALISÉS

Les Services de soins spécialisés (Skilled Nursing Facilities) de St. Elizabeth sont situés à Florence et à Ft. Thomas. Le personnel dispense des soins de suite après votre sortie pour une réadaptation plus poussée ou un rétablissement plus rapide. Nos équipes infirmières sont spécialisées dans les soins gériatriques, de réadaptation et diététiques. Pour plus d'informations, demandez à parler au Coordinateur des soins (Care Coordinator) ou au travailleur social de votre unité.

## SOINS À DOMICILE

St. Elizabeth Healthcare dispense des soins à domicile par l'intermédiaire de son agence St. Elizabeth Home Care Agency. Ce programme assure une vaste gamme de soins : soins infirmiers, perfusions, soins personnels, personnes de compagnie, aide à domicile et gamme complète de services thérapeutiques. Pour plus d'informations, demandez à parler au Coordinateur des soins ou au travailleur social de votre unité.

## PHARMACIE

Pour mieux servir les patients hospitalisés, les ordonnances rédigées à la sortie de l'hôpital peuvent être récupérées à la pharmacie de St. Elizabeth. Située au premier étage du Doctors Building, au 20 Medical Village Drive, à Edgewood, elle est ouverte à toute la communauté hospitalière de 7 h 30 à 18 h en semaine et de 9 h à 13 h le samedi.

La pharmacie accepte les espèces, les cartes de crédit et la plupart des cartes de tiers payant.

## PROGRAMME DE LIVRAISON DE MÉDICAMENTS À LA SORTIE

La pharmacie du village médical de St. Elizabeth propose également un service de livraison de médicaments à la sortie de l'hôpital (Discharge Medication Delivery, DMD) à Edgewood. Il permet aux patients de se faire livrer leurs médicaments dans leur chambre avant de partir.

Les patients admissibles à ce service sont ceux qui rentrent chez eux ou qui utilisent les services de santé à domicile. Les patients peuvent demander plus d'informations au personnel. Une fois informé de l'intérêt d'un patient, le DMD l'inscrit au service. Le DMD se charge ensuite de la livraison des médicaments aux patients. Les livraisons ont lieu entre 10 h et 16 h. Les ordonnances doivent être reçues avant 14 h pour une livraison le jour même.

Ce programme n'est actuellement disponible qu'à Elizabeth Edgewood. Pour toute question, veuillez vous adresser aux infirmiers.

## SERVICE D'ENTRETIEN

Nous voulons que votre chambre et votre salle de bains soient propres et confortables tout au long de votre séjour. Nous effectuons donc un nettoyage quotidien, qui inclut le ramassage des poubelles et des déchets, le nettoyage et la désinfection du lavabo, de la douche et des toilettes, ainsi que l'époussetage et le nettoyage humide des sols de la chambre et de la salle de bains.

Pour assurer votre confort et protéger l'environnement, nous changerons vos draps au besoin ou sur demande. Si vous avez besoin de services d'entretien supplémentaires, appelez le 1-2230. Un membre de notre personnel répondra à votre requête le plus rapidement possible (à Dearborn, appelez le 67472).

## SOINS PALLIATIFS (PALLIATIVE CARE)

Les soins palliatifs, ou soins de confort, figurent parmi les services de consultation proposés aux patients de St. Elizabeth Healthcare atteints d'une maladie évolutive. Ils visent à apporter un confort physique, émotionnel et spirituel aux patients. Le service travaille en lien étroit avec le médecin du patient pour gérer ses douleurs et contrôler d'autres symptômes négatifs. L'accès aux soins palliatifs est possible sur ordonnance d'un médecin. Si vous souhaitez être orienté vers le service, veuillez en discuter avec votre médecin.

## PROGRAMME DE FIN DE VIE

Le programme de fin de vie prend en charge les patients qui sont en phase finale d'une maladie incurable, telle que le cancer, les maladies cardiaques, les accidents vasculaires cérébraux ou la démence. Il traite la personne, et non la maladie. Les soignants se concentrent sur la qualité de la vie, plutôt que sur sa durée, en gérant la douleur et les autres symptômes afin que les patients puissent passer leurs derniers jours avec dignité.

Lorsque cela est possible, les soins sont dispensés à domicile. Les soignants effectuent des visites à intervalles réguliers au domicile des patients et sont disponibles 24 heures sur 24 pour répondre aux urgences. Ils montrent également aux aidants comment gérer la douleur et autres symptômes des malades. Pour être admis au programme, le patient doit avoir une espérance de vie de six mois ou moins et ne plus suivre de thérapies curatives. Pour toute information, appelez le 859 301 4600.



## DIRECTIVE MÉDICALE ANTICIPÉE, DIRECTIVE DE FIN DE VIE ET PROCURATION QUI SUBSISTE À L'INCAPACITÉ

Une directive médicale anticipée est un document juridique qui énonce, par écrit, les instructions d'un adulte concernant ses soins médicaux. Elle peut également désigner une personne qui fera les choix médicaux à la place du patient dans l'éventualité où ce dernier deviendrait incapable de prendre des décisions concernant ses soins. Conformément à la législation fédérale et étatique, il sera demandé à chaque adulte, au moment de son admission en soins hospitaliers ou certains soins ambulatoires, si une telle directive anticipée a été établie. Si tel est le cas, veuillez apporter le document avec vous afin qu'une copie puisse être jointe à votre dossier médical. Il est nécessaire de l'apporter chaque fois que vous êtes admis, car il ne devient pas une partie permanente de votre dossier. Si vous n'avez pas de directive anticipée, des informations concernant votre droit de prendre des décisions en matière de soins de santé en vertu de la loi du Kentucky ou de l'Indiana vous seront données à votre admission.

St. Elizabeth Healthcare respectera les instructions d'une directive anticipée, à moins qu'elles n'enfreignent la loi ou les normes morales, religieuses ou éthiques de notre système. Pour obtenir un exemplaire de ces normes, contactez le service de soins pastoraux et demandez les directives éthiques et religieuses applicables aux établissements de santé catholiques. En général, ces normes permettent au patient ou à son mandataire de consentir à l'abstention ou à l'interruption d'un traitement essentiel au maintien de la vie uniquement lorsque le patient a atteint le stade de futilité médicale et si le fardeau du traitement pour ledit patient l'emporte sur les bénéfices. Les soins de confort et le soulagement de la douleur sont toujours assurés. En plus des normes applicables à tous les établissements de soins de santé, St. Elizabeth Healthcare est guidé par les Directives éthiques et religieuses applicables aux établissements de soins de santé. Vous serez rapidement informé si St. Elizabeth ne peut pas se conformer aux instructions énoncées dans votre directive anticipée ou par votre mandataire. Dans ce cas, vous ou vos mandataires avez le droit de demander à être transférés dans un hôpital qui se conformera à vos instructions, et St. Elizabeth vous accompagnera dans ce transfert.

Sachez toutefois qu'il peut exister certains soins demandés dans vos directives pour lesquels St. Elizabeth Healthcare ou votre (vos) médecin(s) peuvent avoir des objections de conscience qui sont autorisées par la loi étatique. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les soins et traitements liés à la grossesse, le retrait de certaines mesures de traitement essentielles au maintien de la vie, certains traitements de survie, etc. Si St. Elizabeth Healthcare, l'une de ses agences ou l'un de ses programmes, ou votre médecin a une objection de conscience spécifique et n'est pas disposé à vous fournir les soins de santé demandés, l'hôpital ou l'agence ou programme connexes, dans la mesure de leurs possibilités, aideront votre médecin à vous transférer vers un prestataire de santé disposé à dispenser ces soins. Jusqu'à votre transfert, l'hôpital ou l'autre programme ou agence aideront votre médecin à prendre toutes les mesures raisonnables pour vous apporter

les soins demandés. St. Elizabeth ne refusera pas de dispenser des soins médicaux à une personne ni n'exercera aucune discrimination à l'encontre d'un patient pour la seule raison qu'elle a ou n'a pas signé une directive anticipée. Si vous avez besoin de plus d'informations ou de conseils sur une directive anticipée, contactez votre avocat.

Les sites de Florence et de Ft. Thomas proposent quotidiennement un film sur les directives anticipées, diffusé sur le canal 3 (le canal d'information des patients), quinze minutes avant et après chaque heure. À Dearborn, vous pouvez appeler le Service de Gestion de l'information sur la santé (Health Information Management Department) au 812 496 7350 pour demander des informations sur les directives anticipées avant votre admission. À Edgewood, vous pouvez appeler le bureau PrimeWise au 859 301 5999, ou discuter avec un travailleur social qui vous enverra un dossier sur les directives anticipées et répondra à vos questions.

Si vous avez des questions ou une réclamation concernant une directive anticipée, nous vous encourageons à en faire part directement au personnel soignant ou aux services concernés ou à contacter directement le responsable du service. Si vous pensez que le responsable du service n'a pas répondu de manière adéquate à vos questions, nous vous invitons à contacter notre Service des relations avec les patients au 859 301 5581. St. Elizabeth Healthcare s'engage à résoudre vos préoccupations concernant les exigences des directives anticipées dans les meilleurs délais.

Si vos préoccupations ne sont pas résolues par le service concerné ou notre Service des relations avec les patients, vous pouvez les signaler ou déposer une réclamation auprès des organismes suivants :

### Commission mixte de Contrôle de la qualité (Joint Commission's Office of Quality Monitoring)

Téléphone : 1 800 994 6610

Adresse électronique : [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

### Kentucky Division of Health Care Facilities and Services

Office of the Inspector General

P.O. Box #12250, Lexington, KY 40582-2250

Téléphone : 859 246 2301

### Commission d'accréditation des soins

Téléphone : 859 937 2242, E-mail : [complaints@achc.org](mailto:complaints@achc.org)

### Indiana Department of Health

2 N. Meridian Street, Indianapolis, IN 46204

Téléphone : (800) 246 8909

## SOUTIEN ET SOINS DE FIN DE VIE

Lorsqu'un patient gravement malade est transporté à l'hôpital, votre souhait est qu'il rentre chez lui après son séjour ou qu'il soit transféré dans une unité de soins de suite. Si cela est peu probable, certaines décisions devront être prises. Avant d'envisager les options possibles, il est important de connaître la philosophie de soins de St. Elizabeth et de comprendre divers concepts. La mission de St. Elizabeth Healthcare est de favoriser la santé holistique et l'accès aux soins de la population locale. L'équipe soignante met tout en œuvre pour soigner et réhabiliter les malades et les blessés. Toutefois, l'état et les souhaits des patients en phase terminale sont notre priorité lorsqu'il s'agit de déterminer l'étendue du traitement.

## Certains termes ont été clarifiés ci-dessous :

### Définition des termes couramment utilisés :

- **Réanimation cardio-pulmonaire (RCP)** : procédure d'urgence consistant à pratiquer la respiration artificielle et des compressions thoraciques manuelles pour tenter de ranimer un patient dont le cœur s'est arrêté ou qui a cessé de respirer.
- **Code** : appel d'une équipe spéciale de médecins, d'infirmiers et de techniciens qui commencent la RCP.
- **Pas de code/Ne pas réanimer (DNR)** : ordre rédigé par le médecin indiquant au personnel de ne pas procéder à une réanimation cardio-pulmonaire si le patient cesse de respirer ou est en arrêt cardiaque.
- **Plan de traitement DNR** : document permettant de communiquer clairement à l'équipe de soins vos souhaits concernant la réanimation.
- **Maintien de la vie** : traitements ou procédures médicales visant à soutenir, restaurer ou remplacer les fonctions vitales du corps.
- **Phase terminale** : patient incurable ou proche de la mort.

La décision que vous (si vous en êtes capable) ou votre proche et le médecin doivent prendre est la suivante : si, en raison de la nature de la maladie, le diagnostic n'a pas de chance de s'améliorer, faut-il vous traiter de manière agressive, en tentant de vous ranimer en cas d'arrêt cardiaque ou pulmonaire, ou faut-il assurer des soins de confort et vous laisser mourir. Les médecins, infirmiers, aumôniers et travailleurs sociaux sont disponibles pour vous accompagner et discuter de ces décisions avec vous. Sachez qu'un ordre de ne pas réanimer peut être annulé à votre demande, et que lorsqu'il a été stipulé, vous continuez à faire l'objet d'une attention particulière et à recevoir les soins infirmiers nécessaires à votre confort. D'autre part, si vous souhaitez que la RCP soit pratiquée dans des situations spécifiques, vous devez en discuter avec vos médecins et les préciser dans le plan de traitement RCP. Nous sommes conscients que ces décisions sont extrêmement difficiles et qu'elles nécessitent une longue réflexion et un dialogue avec l'équipe soignante et vos proches. Les employés de St. Elizabeth se tiennent à vos côtés et ceux de votre famille et de vos amis dans cette épreuve.

## DONS D'ORGANES

Faire face à la fin de vie peut être une épreuve difficile et effrayante. C'est dans ces moments douloureux que les familles sont appelées à prendre la décision de faire un don d'organe. Les personnes qui ont préalablement exprimé leurs souhaits apportent un certain réconfort à leurs proches qui font face à cette situation. Il est donc important d'en parler avec sa famille ou de rédiger ses souhaits. Lorsque le moment sera venu, tenez compte des informations suivantes pour prendre votre décision :

- Le don de cornée (la couche transparente qui recouvre vos yeux) peut rendre la vue à une personne aveugle.
- Le don de peau (prélevée sur les zones non visibles) peut redonner l'image de soi à une victime de brûlures.
- Le don des os de l'oreille interne peut rendre l'ouïe à une personne sourde.
- Le don d'organes majeurs, tels que les reins, le foie et le cœur, peut sauver des vies.

Pensez à porter une carte de donneur et à informer vos proches de vos souhaits.



## TERMINOLOGIE ET ACRONYMES

- **Infirmier responsable/coordonateur clinicien** : professionnel responsable d'une équipe à un moment donné.
- **CICU** : unité de soins intensifs cardiaques (Cardiac Intensive Care Unit, CICU).
- **CSR** : rétablissement après une opération cardiaque.
- **CNA** : infirmier auxiliaire autorisé (Certified Nursing Assistant, CNA) ; professionnel qui dispense des soins de base sous la supervision d'un infirmier.
- **Verrou Hep** : voie intraveineuse posée dans le bras du patient, mais qui est bouchée pour n'être utilisée qu'en cas de besoin.
- **Hospitaliste** : médecin spécialisé auprès de patients hospitalisés n'ayant pas de médecin traitant ou dont le médecin traitant a confié ces soins à un hospitaliste pendant leur séjour.
- **ICU** : unité de soins intensifs (Intensive Care Unit, ICU).
- **I&O** : entrée et sortie (Intake and Output, I&O) ; se rapporte aux mesures des fluides qui entrent et sortent du corps du patient.
- **LPN** : infirmier auxiliaire autorisé (Licensed Practical Nurse, LPN) ; professionnel qui travaille sous la supervision d'un infirmier diplômé.
- **NP** : infirmier praticien (Nurse Practitioner, NP) ; infirmier de niveau supérieur qui travaille sous la supervision du médecin et qui dispense les soins aux patients hospitalisés.
- **NPO** : rien par voie orale (Nothing by Mouth, NPO) ; rien à manger ou boire.
- **PA** : adjoint au médecin (Physicien Assistant, PA) ; travaille pour un médecin.
- **PACU** : unité de soins postanesthésiques (Post-Anesthesia Care Unit, PACU) ou salle de réveil.
- **Pompe/machine ACP** : analgésie contrôlée par le patient (patient-controlled analgesia, PCA) ; pompe connectée à une voie intraveineuse qui délivre un analgésique soit en mode continu, soit en appuyant sur un bouton-poussoir, selon le cas.
- **Voie CCIP** : cathéter central inséré par voie périphérique (peripherally inserted central catheter, PICC) ; intraveineuse spéciale.
- **PRN** : abréviation de pro re nata, c'est-à-dire « au besoin ». De nombreux médecins prescrivent des analgésiques et autres médicaments « au besoin », ce qui signifie qu'il n'est pas prévu de les administrer au patient à un moment précis, mais plutôt sur demande (par exemple, toutes les six heures PRN).
- **TCU** : unité de télésurveillance/soins transitoires (Telemetry/Transitional Care Unit, TCU) ; pour les patients sous moniteur cardiaque.

## AUTORISATION/ PRÉCERTIFICATION

La plupart des polices d'assurance maladie exigent l'approbation préalable de certains services hospitaliers et ambulatoires comme étant nécessaires. Notre service de conseil en assurance collabore avec votre médecin traitant et son cabinet ainsi qu'avec votre compagnie d'assurance pour répondre à ces exigences. Votre aide est nécessaire pour fournir à l'hôpital des informations complètes et justes sur votre assurance afin que votre demande de remboursement soit traitée avec rigueur et dans les meilleurs délais. Certains régimes exigeant d'être informés directement par le patient de services hospitaliers, il est important que vous connaissiez les conditions de couverture de votre police. Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires en appelant le service clientèle de votre régime d'assurance, dont les coordonnées figurent sur votre carte d'assuré.

## FACTURATION DE SERVICES

La mission de St. Elizabeth Healthcare est de dispenser les soins nécessaires de manière rentable. Les articles et services individuels fournis pendant votre séjour vous seront facturés. Les frais quotidiens de chambre et de pension incluent les soins infirmiers 24 heures sur 24, les repas, le service de gestion du dossier médical et les services auxiliaires requis, tels que le ménage, la blanchisserie et l'entretien des bâtiments. Vous constaterez également des frais liés à d'autres services prescrits par votre médecin et dispensés par l'hôpital. Il s'agit des tests de laboratoire, des radiographies, des médicaments, de l'utilisation de la salle d'opération, de la kinésithérapie, des services de soins respiratoires, du matériel, etc. Vous recevrez une facture distincte pour les honoraires de votre médecin personnel et d'autres médecins indépendants qui participent à vos soins. Il s'agit, par exemple, du radiologue qui analyse vos radios, du chirurgien et de l'anesthésiste ou du cardiologue qui est consulté. Si vous avez des questions concernant la facturation pratiquée par ces médecins, appelez le numéro de téléphone indiqué sur chaque facture.

## FACTURATION ET CONSEILS FINANCIERS

Le système actuel d'assurance maladie peut être compliqué et déroutant pour les patients. St. Elizabeth Healthcare reconnaît également le poids financier qu'une assurance limitée ou nulle peut constituer. Après votre admission à l'hôpital, nous évaluerons le montant pris en charge par votre assurance et le reste à charge pour vous. Nos conseillers financiers sont à votre disposition pour discuter des modalités de paiement avec vous ou la personne responsable de régler votre facture.

Ces conseillers aident également les patients à bénéficier de la continuité d'une couverture par le biais de COBRA, Disability (assurance invalidité) ou Medicaid et par le biais des fonds étatiques pour les soins aux indigents ou des œuvres de charité. Dans certains cas, les conseillers financiers ne peuvent pas vous rencontrer avant votre sortie de l'hôpital. Vous recevrez alors une facture à votre domicile. Informez votre infirmier si vous avez des questions ou des préoccupations concernant votre facture et si vous souhaitez discuter avec un conseiller financier.

### Ils peuvent être joints par téléphone aux numéros suivants :

Covington : 859 655 4859  
Dearborn : 812 496 7325  
Edgewood : 859 301 9090  
Florence : 859 212 5244  
Ft. Thomas : 859 572 3418  
Grant: 859 824 8130

Nous facturerons votre compagnie d'assurance. Toutefois, sachez que vous êtes responsable des frais encourus lors de votre séjour à l'hôpital. Il arrive parfois que les assurés doivent intervenir auprès de leur compagnie d'assurance pour régler ces factures. Vous serez facturé pour tout service non couvert, ou tout montant n'entrant pas dans votre contrat d'assurance. Vous pouvez contacter les Services de facturation (Billing Services) de St. Elizabeth Healthcare au 859 655 4100.

### L'adresse postale est la suivante :

1 Medical Village Dr.  
Edgewood KY, 41017

St. Elizabeth Healthcare compte sur le règlement de ses patients et des tierces parties pour faire face à ses dépenses et continuer à dispenser ses services, à vous et à la collectivité. Le respect des politiques suivantes vous aidera à régler votre facture rapidement et nous permettra de vous aider à bénéficier de toutes les prestations d'assurance auxquelles vous avez droit.

## ASSURANCE MÉDICALE

St. Elizabeth Healthcare accepte les polices d'assurance maladie individuelles et collectives, y compris Medicare, Medicaid, Blue Cross et autres régimes d'assurance privés. Même si vous avez une assurance maladie étendue, vous êtes le responsable ultime du paiement de votre facture. Tous les frais non couverts par votre police ou impayés par votre assureur dans les 45 jours peuvent relever de votre responsabilité. Vous êtes également responsable du règlement si votre assurance ne peut pas être vérifiée avant votre sortie de l'hôpital. Après votre sortie, une facture finale vous est envoyée ainsi qu'à votre compagnie d'assurance.

## POURBOIRES

Les employés ou équipes ne sont pas autorisés à accepter de cadeaux ou de pourboires monétaires. Vous pouvez reconnaître leurs compétences, leur gentillesse ou leurs efforts supplémentaires de la manière suivante :

- En remplissant un formulaire CareGrams de reconnaissance des employés et équipes. Ces formulaires sont disponibles dans l'hôpital ou en ligne à [stelizabeth.com/caregram](http://stelizabeth.com/caregram).
- En envoyant un courrier à l'administration de l'hôpital à : Patient Experience department, c/o St. Elizabeth Healthcare Administration, 4900 Houston Road, Florence, KY 41042.
- En précisant le nom de ces personnes ou services sur l'enquête de sortie.
- Ces formulaires sont également disponibles dans les unités de soins infirmiers pour proposer la candidature d'un infirmier au prix Daisy décerné uniquement à ces soignants pour service exceptionnel.
- Souvent, les patients et leur famille expriment leur gratitude envers les médecins, infirmiers et autres soignants par un don. Un don à la St. Elizabeth Foundation est un moyen simple de rendre hommage à un professionnel de la santé, tout en contribuant à améliorer les soins dispensés aux autres patients. Le soignant reçoit le témoignage de reconnaissance et est informé de votre contribution en son honneur (le montant du don est confidentiel). Les dons peuvent être effectués en ligne à [stelizabeth.com/foundation](http://stelizabeth.com/foundation) ou par courrier à : St. Elizabeth Foundation, 1 Medical Village Drive, Edgewood, KY 41017.
- En effectuant un versement en espèces ou par chèque au fonds de dotation pour les soins infirmiers au nom de l'employé ou de l'unité que vous souhaitez saluer. Ces derniers reçoivent une notification du don.
- En effectuant un versement en espèces ou par chèque à la St. Elizabeth Foundation au nom de l'employé ou de l'unité que vous souhaitez remercier. Ces derniers reçoivent une notification du don.

## FONDATION/DONS

St. Elizabeth Foundation est le lien caritatif entre St. Elizabeth et la population locale. La philanthropie permet à St. Elizabeth Healthcare de dispenser des soins de la plus haute qualité aux habitants mais aussi de soutenir les patients et leur famille. Vous pouvez faire un don commémoratif ou honorifique pour rendre un hommage durable à un être cher. Tous les dons versés à St. Elizabeth sont déductibles des impôts. Pour plus d'informations, contactez le bureau de la fondation au 859 301 3920.

## PROGRAMME « SOIGNEURS PARMI NOUS » (HEALERS AMONG US) DES PATIENTS

Le programme « Soigneurs parmi nous » est une invitation à exprimer sa gratitude et à honorer les employés et les soignants d'une façon personnelle. Il peut s'agir d'une lettre sincère ou d'un don financier pour soutenir les soins de santé prodigués au quotidien à St. Elizabeth Healthcare. Vous, ou un membre de votre famille, pouvez remplir une brochure « Soigneurs parmi nous » et la donner à un employé pour qu'il la renvoie à la fondation.

Vous pouvez aussi la renvoyer vous-même à la fondation plus tard. Vous pouvez aussi demander à un prestataire de St. Elizabeth Healthcare de faire une recommandation à la fondation en passant par EPIC afin d'honorer un employé le jour où vous vous faites soigner, plutôt que d'utiliser la brochure.

Les brochures sont disposées dans plusieurs endroits à St. Elizabeth Healthcare, y compris le Centre de cancérologie de St. Elizabeth et les cabinets des médecins de St. Elizabeth où les patients sont traités. Ce programme constitue une opportunité à part des autres programmes de reconnaissance de St. Elizabeth pour que les patients et leurs familles puissent exprimer leur gratitude à travers des messages personnalisés ou des dons financiers.

Aucun don n'est attendu pour ce programme. Vous, et votre famille, pouvez écrire un message sur les soins que vous avez reçus afin d'honorer un employé de St. Elizabeth Healthcare. Lorsqu'un employé est reconnu dans le cadre de ce programme, la fondation le récompensera avec un insigne pour son badge.

Vous pouvez aussi remercier ou honorer un employé de St. Elizabeth, ou soutenir le travail de St. Elizabeth au nom de l'employé, en visitant le site [www.stelizabeth.com/grateful](http://www.stelizabeth.com/grateful), ou en scannant le code QR. La St. Elizabeth Foundation est joignable par téléphone au 859 301 3920 ou par e-mail à l'adresse [stefoundation@stelizabeth.com](mailto:stefoundation@stelizabeth.com).



## SOINS AUX INDIGENTS/ ASSISTANCE FINANCIÈRE

En accord avec notre déclaration de mission, St. Elizabeth Healthcare s'engage à fournir des soins, dans la limite de ses capacités financières, à ceux qui, dans le nord du Kentucky et dans l'Indiana, ont besoin de soins de santé sans toutefois pouvoir en assumer le coût. Vous pouvez contacter le Service d'assistance financière (Financial Assistance) au 877 424 5750 pour toute question concernant les soins aux indigents et les aides financières.

# PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

## COORDINATION DES SOINS

Déterminer et organiser les éventuels soins de suite commence dès votre admission à l'hôpital. Notre équipe de coordination des soins (Care Coordination) se tient à vos côtés pour planifier les soins de suite à votre sortie de l'hôpital. L'équipe est composée d'infirmiers et de travailleurs sociaux disponibles tous les jours de 8 h à 16 h 30. Nos services comprennent la mise en place des soins de suite à domicile, des soins de réadaptation dans divers environnements, de matériel d'oxygène ou autre dispositif médical.

Notre objectif est de vous aider à organiser votre retour à la maison avec des services personnalisés ou, si nécessaire, votre transfert vers un autre établissement de santé.

Si vous avez des questions, vous pouvez joindre le Service de Coordination des soins au 859 301 2275.

## PLANIFICATION DES SORTIES

**Questions à prendre en compte avant votre sortie de l'hôpital :**

Éprouvez-vous une certaine inquiétude à l'idée de rentrer chez vous ?

Avez-vous des doutes sur votre capacité à effectuer vos activités quotidiennes à la maison, comme prendre un bain ou une douche, aller aux toilettes, monter les escaliers ou préparer les repas ? Si oui, de quoi avez-vous besoin pour vous aider ?

Avez-vous un proche ou une aide à domicile qui peut vous aider ? Qui est cette personne ?

Qui sera disponible pour vous emmener à vos rendez-vous chez le médecin ou à la pharmacie ?

Avez-vous des inquiétudes concernant le paiement de vos ordonnances ?

Avez-vous besoin d'un dispositif médical à domicile, comme un déambulateur ?

Si vous avez besoin d'un dispositif d'oxygène à la maison, qui vous apportera la bouteille à l'hôpital pour que vous l'ayez à votre sortie ?

Qui vous ramènera chez vous ?

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant vos besoins en anticipation de votre sortie, contactez l'équipe de coordination des soins de votre unité ou appelez le service au 859 301 2275.

## AUTORISATION DE SORTIE DE ST. ELIZABETH HEALTHCARE

Il revient à votre médecin de déterminer la date de votre sortie. Votre médecin et nos équipes vous informeront des soins de suivi, des médicaments et du traitement dont vous aurez besoin. La veille de votre sortie, demandez à votre famille ou à vos amis de commencer à ramener vos objets personnels (comme les fleurs), et prévoyez l'heure à laquelle ils viendront vous chercher.

Lorsque l'infirmier vous communique votre heure de sortie, contactez votre famille pour organiser le transport et préparez vos affaires. Sachez qu'un conseiller financier peut souhaiter s'entretenir avec vous avant votre départ.

Une fois les instructions de sortie rédigées, un auxiliaire est appelé pour vous accompagner jusqu'au hall d'entrée. Il devrait arriver à votre chambre une trentaine de minutes après l'appel. Nous conseillons aux patients d'avertir leurs proches pour qu'ils puissent avancer leur véhicule jusqu'à l'entrée de l'hôpital et que vous n'ayez pas à les attendre.

Les accompagnants doivent rester à l'intérieur du véhicule. Tout véhicule laissé sans surveillance dans les zones de stationnement interdit et les voies d'accès des pompiers peuvent faire l'objet d'une contravention ou d'un enlèvement par la police. Si vous pensez que votre accompagnant est en retard, n'hésitez pas à informer les infirmiers.

## DIFFUSION D'INFORMATIONS ISSUES DES DOSSIERS MÉDICAUX

Si vous avez besoin de vous procurer des copies de vos dossiers médicaux après votre sortie, vous pouvez en faire la demande en contactant le secrétariat des dossiers médicaux à Edgewood. Les demandes doivent être faites à l'avance et une autorisation écrite doit être obtenue. Le service est ouvert pendant les jours de semaine de 8 h à 16 h.

Pour plus d'informations, contactez le secrétariat des dossiers médicaux au 859 301 3876.

Si vous avez été traité dans l'un de nos établissements, vous pouvez demander votre dossier en appelant le 859 301 2240.

Si vous souhaitez recevoir vos instructions de sortie par messagerie électronique à votre sortie, informez-en l'infirmier.

Vous avez également la possibilité d'obtenir votre dossier par le biais de votre compte MyChart. Attention, cela est uniquement possible sur la version de bureau du site Web, et non sur l'application mobile MyChart.

## ENQUÊTE AUPRÈS DES PATIENTS

Il est possible, après votre retour chez vous, que vous soyez sollicité pour une enquête téléphonique par un cabinet d'étude au nom de St. Elizabeth Healthcare. Vos réponses nous permettent d'évaluer la qualité des soins et des services dispensés à St. Elizabeth. Nous espérons, dans une démarche d'amélioration continue de nos services, que vous prendrez le temps de répondre aux questions de l'enquêteur.



**St. Elizabeth**  
HEALTHCARE