



UNIVERSITY OF OTTAWA  
HEART INSTITUTE  
INSTITUT DE CARDIOLOGIE  
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

# Bienvenue à l'Institut de cardiologie



GUIDE À L'INTENTION DES PATIENTS EXTERNES ET DES FAMILLES



© Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, 2023

Le présent guide à l'intention des patients et des familles ainsi que son contenu appartiennent à l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO). Il est interdit de modifier, copier, reproduire ou publier l'un ou l'autre des éléments du guide sans obtenir au préalable l'autorisation explicite de l'ICUO. Ce guide contient uniquement des renseignements généraux et ne vise en aucun cas à fournir des conseils précis de nature médicale ou professionnelle. Les auteurs n'assument aucune responsabilité à l'égard de quelconques pertes ou préjudices liés aux renseignements contenus dans ce guide.

Le logo et la spirale de l'Institut de cardiologie sont des marques de commerce de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa. Toutes les autres marques de commerce et tous les documents protégés par un droit d'auteur appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Pour savoir comment personnaliser ce guide afin de répondre aux besoins spécifiques de votre établissement, communiquez avec le Service des communications à [communications@ottawaheart.ca](mailto:communications@ottawaheart.ca).

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre | *This document is also available in English under the title: Welcome to the Heart Institute: A guide for outpatients and families*

UOHI 222 (Dernière mise à jour : 2023)



# TABLE DES MATIÈRES

- L'Institut de cardiologie en bref ..... 4
- Numéros de téléphone utiles..... 5
- Droits et responsabilités des patients..... 6
- Communiquer avec votre équipe soignante ..... 8
- Protection des renseignements personnels et défense des intérêts ..... 9
- Services aux patients .....14
- Commodités et services .....18
- Soutien aux patients .....20
- S'impliquer .....22
  - Fondation de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa .....22
  - Recherche .....22



# L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE EN BREF

## QUI SOMMES-NOUS?

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa est le centre de santé cardiovasculaire le plus important au Canada. Notre mission vise à comprendre, à traiter et à prévenir les maladies du cœur grâce à l'excellence des soins aux patients, de la recherche et de l'enseignement. Au service de la collectivité locale, nationale et internationale, nous sommes les pionniers d'une nouvelle ère dans le domaine de la santé cardiaque.

## NOS VALEURS

### Les patients d'abord

- Nous offrons des soins cardiaques de la plus haute qualité qui soit. Notre succès se mesure par notre capacité à répondre aux besoins des patients, des familles et des communautés.

### Travail d'équipe

- Nous travaillons en équipe, dans la confiance et le respect mutuels. Nous échangeons nos idées et nos connaissances pour mieux comprendre, traiter et prévenir les maladies du cœur.

### Excellence

- Nous croyons que les activités de recherche et d'enseignement sont essentielles pour mettre au point des soins de la plus haute qualité.
- Nous voyons le changement comme une occasion de nous améliorer et nous mesurons constamment la qualité des soins que nous offrons pour atteindre les plus hautes normes en matière de soins aux patients.
- Nous exerçons notre influence sur les soins de santé, l'enseignement et la recherche à l'échelle nationale et internationale.

### Intégrité

- Nous agissons avec transparence, honnêteté et professionnalisme.

### Partenariat

- Nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres établissements de santé, centres de recherche et universités, les pouvoirs publics et le secteur privé afin de mieux servir nos patients et de faire progresser tous les aspects des soins cardiovasculaires.

# NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES

SERVICE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
Finances (facturation/comptabilité)	613-798-5555 poste 14666
Prévention et réadaptation cardiaque	613-696-7068
Fondation de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (dons de bienfaisance)	613-696-7030
Information générale aux patients	613-696-7000
Archives médicales	613-798-5555 poste 18720
Coordonnatrice des soins infirmiers	613-696-7000 poste 0
Association des anciens patients de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa	613-696-7030
Relations avec les patients (questions ou préoccupations)	613-696-7000 poste 19305
Centre de la prévention et du mieux-être	613-696-7071
Programme d'abandon du tabac	613-696-7069

# DROITS ET RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Le personnel de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa croit que chaque personne est unique sur le plan physique, affectif, intellectuel, spirituel et social. Chacun a droit à la dignité et au respect sans égard aux circonstances ou à son état de santé.

## Mes droits comme patient(e) de l'Institut de cardiologie :

### RECEVOIR DES SOINS EMPREINTS DE RESPECT

- Recevoir des soins sûrs et empreints de compassion en temps opportun, sans discrimination ni violence.
- Recevoir des soins équitables qui tiennent compte de ma culture, de mes origines, de ma langue, de mon orientation sexuelle ainsi que de mon expression et de mon identité de genre.
- M'attendre à ce qu'on tienne compte de mes valeurs, de mes volontés et de mes croyances dans les discussions portant sur les plans de soins, y compris les soins de fin de vie.

### PARTICIPER

- Me faire expliquer en détail mon diagnostic et mon traitement dans un langage que je peux comprendre.
- Être un partenaire égal dans la planification de soins qui répondent à mes besoins.
- Me renseigner sur les politiques de l'hôpital qui me concernent.

### COMMUNIQUER

- Poser des questions et soulever des préoccupations sans craindre que mes soins en souffrent.
- Connaître le nom et le rôle de chacun des membres de mon équipe soignante.
- Savoir qui est ma personne-ressource principale et comment la joindre.
- Obtenir une deuxième opinion.

### CHOISIR

- Choisir une personne qui m'aidera à prendre des décisions concernant mon traitement et mes soins.
- Choisir de refuser un traitement recommandé par mon équipe soignante. Si je choisis de refuser un traitement, j'ai le droit qu'on m'informe des risques liés à ce choix.

### SAVOIR QU'ON RESPECTE MA VIE PRIVÉE

- Compter sur la protection de mes renseignements personnels et de ma vie privée.

# Mes responsabilités comme patient(e) de l'Institut de cardiologie :

## FAIRE PREUVE DE RESPECT

- Contribuer à créer un milieu hospitalier sans discrimination ni violence.
- Respecter les droits, la vie privée, les biens et la diversité du personnel, des autres patients et de leur famille.
- Comprendre que les besoins des autres patients peuvent parfois être plus urgents que les miens.
- Respecter les règlements de l'hôpital.
- Comprendre qu'on pourrait ne pas me fournir un traitement que je demande si celui-ci n'est pas recommandé pour des raisons d'ordre médical ou éthique.
- Informer mon équipe soignante si je ne peux pas me présenter à un rendez-vous.

## COMMUNIQUER

- Fournir tous les renseignements pertinents concernant mon état de santé actuel, les maladies que j'ai eues, mes hospitalisations et mes médicaments.
- Participer de mon mieux à l'élaboration et à l'exécution de mon plan de soins.
- Poser des questions si les directives ne sont pas claires ou si je ne peux pas les suivre.
- M'assurer que les membres de mon équipe soignante et mon mandataire connaissent mes volontés, mes valeurs et mes croyances au cas où je serais incapable de prendre des décisions concernant mes soins de santé ou mes soins personnels (planification préalable des soins).

## PARTICIPER

- Participer à la planification de mon congé de l'hôpital.
- Régler la portion de mon compte qui n'est pas couverte par l'Assurance-santé de l'Ontario.
- Laisser les objets de valeur non essentiels, comme les bijoux, à la maison.
- Prendre soin de ma tablette, de mon téléphone intelligent et de mes appareils ou accessoires fonctionnels, comme mes prothèses auditives et mes lunettes. Si j'en suis incapable, mon aidant naturel s'en occupera.

# COMMUNIQUER AVEC VOTRE ÉQUIPE SOIGNANTE

Une bonne communication avec votre équipe soignante est essentielle. Nous vous encourageons à poser des questions et à nous faire part de vos préoccupations. Il est aussi important de faire connaître vos besoins à votre équipe soignante.

## POSEZ-NOUS VOS QUESTIONS

Avant de rencontrer votre médecin ou votre professionnel de la santé, notez toutes les questions que vous voulez lui poser. N'hésitez pas à demander à un proche de prendre des notes durant vos conversations avec vos fournisseurs de soins de santé.

Si vous recevez un diagnostic de maladie, ou si vous devez subir des examens ou recevoir des traitements, assurez-vous d'obtenir des réponses à toutes vos questions. Il est important de bien comprendre votre situation et la façon dont ces examens ou traitements vous seront utiles. Par exemple :

- Quels sont les examens ou traitements recommandés pour traiter ma maladie?
- Pourquoi dois-je subir ces tests ou recevoir ces traitements?
- À quoi dois-je m'attendre?
- Y a-t-il de nouveaux médicaments que je devrai prendre? Lesquels?
- Pendant combien de temps devrai-je les prendre?
- Y a-t-il autre chose que je peux faire pour améliorer mon état de santé?

Si on vous prescrit des médicaments, n'hésitez pas à poser des questions à votre équipe soignante. Par exemple :

- De quelle façon ces médicaments vont-ils m'être utiles?
- Quels sont les possibles effets secondaires de ces médicaments?
- Quand et comment dois-je prendre ces médicaments?

## ÉCOUTEZ ATTENTIVEMENT

Écoutez bien ce que les membres de votre équipe soignante vous disent. Faites-les répéter si vous ne comprenez pas tout. Demandez des explications plus détaillées pour vous assurer d'avoir bien compris. À certains moments, vous recevrez beaucoup d'information d'un coup. N'hésitez pas à vous faire accompagner d'un proche qui prendra des notes au besoin.

## EXPRIMEZ VOS OPINIONS ET VOS BESOINS

Il est important que votre équipe soignante comprenne bien votre état de santé, vos besoins et vos préférences. Voici quelques conseils pour vous aider :

- Parlez de vos symptômes à votre équipe soignante.
- Informez votre équipe soignante de vos antécédents médicaux. Si vous souffrez de maladies ou s'il y a des antécédents de certaines maladies dans votre famille, dites-le.



- Discutez de vos médicaments et assurez-vous de bien comprendre l'utilité de tous les médicaments que vous prenez, et de quelle façon ils amélioreront votre état de santé.
- Si quelque chose vous préoccupe ou ne vous semble pas normal, prévenez votre équipe soignante.

D'après les conseils aux patients et à leur famille de l'Institut canadien pour la sécurité des patients ([patientsafetyinstitute.ca/fr](http://patientsafetyinstitute.ca/fr)).

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DÉFENSE DES INTÉRÊTS

### PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Durant votre séjour à l'hôpital, votre équipe soignante recueillera certains renseignements personnels qui seront consignés dans votre dossier médical :

- Nom
- Âge
- Adresse
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone
- Antécédents médicaux
- Diagnostics et traitements
- Noms des autres professionnels de la santé qui vous traitent
- Antécédents familiaux

En Ontario, la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des données personnelles des patients. L'Institut de cardiologie prend la protection des renseignements personnels très au sérieux. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la protection de vos renseignements personnels sur la santé, communiquez avec notre bureau de la protection des renseignements personnels au 613-696-7000, poste 14929 ou à l'adresse [privacy@ottawaheart.ca](mailto:privacy@ottawaheart.ca).

Pour accéder ou apporter des modifications à votre dossier médical, veuillez vous adresser aux Archives médicales au 613-798-5555, poste 18720.

### DÉFENSE DES INTÉRÊTS DES PATIENTS ET PRÉOCCUPATIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ

À l'Institut de cardiologie, nous tenons à offrir les meilleurs soins possibles à nos patients et à leurs familles. Vos commentaires sont les bienvenus! Votre famille et vous avez des préoccupations, des commentaires ou des compliments à nous faire à propos de vos soins? Nous vous encourageons à communiquer avec le gestionnaire clinique de votre unité de soins. Si vous avez des préoccupations que cette personne n'arrive pas à régler, n'hésitez pas à communiquer avec le bureau de la défense des intérêts des patients au poste 19305 (ou au 613-696-7000, poste 19305 si vous appelez de l'extérieur de l'Institut de cardiologie), ou par courriel à [quality@ottawaheart.ca](mailto:quality@ottawaheart.ca).

# SÉCURITÉ



## USAGE SÉCURITAIRE DES MÉDICAMENTS

- Il est important que vous compreniez bien votre médication.
- Il est aussi important de savoir si vous prenez des médicaments à haut risque et si oui, quels sont les symptômes à surveiller.
- Si vous avez récemment commencé à prendre un nouveau médicament et que vous ressentez de nouveaux symptômes, parlez-en à votre médecin de famille, à l'infirmière de la clinique ou à votre pharmacien.
- Allez toujours à la même pharmacie. De cette façon, l'équipe apprendra à vous connaître et sera en mesure de suivre l'évolution de votre médication.
- Prenez un rendez-vous MedsCheck avec votre pharmacien pour mettre à jour la liste de vos médicaments.
- Prenez un rendez-vous MedsCheck tous les six mois.
- Signalez tout effet secondaire à votre pharmacien ou à votre médecin, selon les directives de votre équipe soignante.
- Apportez tous les médicaments et produits en vente libre que vous prenez (y compris les vitamines et les produits naturels) à chacun de vos rendez-vous médicaux, à moins d'indication contraire de votre équipe médicale.
- Gardez la liste de vos médicaments dans votre portefeuille ou votre sac à main.

# RisqueZ-vous de faire une chute?

L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE VEUT ASSURER VOTRE SÉCURITÉ!



### VÉRIFIEZ VOS RISQUES DE CHUTE

REMPLISSEZ LE QUESTIONNAIRE  
« MAINTENEZ VOTRE AUTONOMIE ».

- 1 Discutez-en avec votre médecin de famille.
- 2 Consultez le « GUIDE DE PRÉVENTION DES CHUTES ».
- 3 Amenez un de vos proches à vos rendez-vous.
- 4 Obtenez régulièrement un bilan de santé.
- 5 Restez actif.

### CONSEILS POUR PRÉVENIR LES CHUTES

#### DEMANDEZ DE L'AIDE.

Si vous vous sentez instable ou étourdi, demandez de l'aide. Votre sécurité est une priorité!

#### UTILISEZ TOUJOURS VOTRE AIDE À LA MARCHÉ.

Ne vous appuyez pas sur les meubles. Ne prenez pas le risque de faire un pas sans votre aide à la marche.

#### PRENEZ VOTRE TEMPS.

Donnez-vous du temps pour atteindre votre destination. Ne vous précipitez pas pour aller aux toilettes ou à la clinique, ni pour vous mettre debout.

#### ASSOYEZ-VOUS POUR VOUS CHANGER.

Assoyez-vous avant d'enfiler une blouse, des pantalons, des bas ou des chaussures.

Adaptés avec la permission du Centre des sciences de la santé Sunnybrook, 2013

### L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE ASSURE VOTRE SÉCURITÉ PAR PLUSIEURS MOYENS

- Nous vérifions que votre aide à la mobilité est à portée de main.
- Nous vous offrons de l'aide.
- Nous encourageons votre famille à rester avec vous le plus possible.
- Nous utilisons une cire à plancher qui n'est pas glissante.
- Nous nettoyons rapidement tout déversement.
- Nous vérifions régulièrement tout l'équipement.
- Nous faisons des efforts pour réduire l'encombrement.
- Nous vous encourageons à utiliser vos lunettes, vos aides auditives, votre marchette ou votre canne.

Ce document vise à promouvoir l'autonomie et la vie active à tout âge dans un environnement sécuritaire. Il ne vise pas à remplacer les conseils de votre médecin.

Certains traitements, interventions ou médicaments peuvent vous rendre moins alerte ou plus faible que d'habitude. Vous et votre famille ou proche aidant pouvez prendre certaines mesures pour assurer votre sécurité et réduire votre risque de blessure.

N'oubliez pas de :

- Remplir la liste de vérification visant à évaluer votre risque de chute ([lignesantechamplain.ca/healthlibrary\\_docs/StayingIndependentChecklist\\_Fr.pdf](https://lignesantechamplain.ca/healthlibrary_docs/StayingIndependentChecklist_Fr.pdf)). Si vous avez des inquiétudes, parlez-en avec votre médecin de famille.
- Prévenir le personnel de la clinique ou dans la salle de traitement si vous avez peur de faire une chute le jour de votre visite.

Quelques conseils utiles :

- Portez des chaussures stables et confortables (p. ex. chaussures de sport) ou des chaussons antidérapants.
- Demandez de l'aide pour vous lever.
- Ne vous appuyez pas sur des objets instables comme une perche ou une pompe à perfusion, ou une table.
- Utilisez vos aides à la marche (cane, déambulateur, etc.) en tout temps.
- Pour passer de la position allongée à la position debout, asseyez-vous d'abord et comptez jusqu'à 10 avant de vous lever. Allez-y lentement.
- Faites preuve de vigilance. Observez votre environnement :
  - Y a-t-il de l'eau par terre?
  - Y a-t-il des obstacles sur votre chemin?

Portez attention aux signes que votre corps vous envoie (p. ex. somnolence, étourdissements, faiblesse, problèmes de mémoire ou de vision) et parlez-en à quelqu'un.

Conseils pour les proches aidants :

- Aidez votre être cher à se déplacer, lorsqu'autorisé. Demandez d'abord la permission.
- Gardez le bouton d'appel (si disponible) à portée de main et rappelez au patient comment il doit l'utiliser.
- Informez un professionnel de la santé si vous avez l'impression que le patient présente des signes inhabituels, comme de la somnolence, une faiblesse ou des étourdissements.

Avisez un membre du personnel si vous voyez du liquide au sol ou un danger potentiel.

## **SÉCURITÉ INCENDIE**

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie se déroulent régulièrement pour garantir que le personnel est bien préparé advenant une situation d'urgence. Si vous entendez l'alarme incendie, le personnel pourrait venir fermer votre porte et vous donnera des instructions à ce moment-là. En cas d'incendie, vous et vos visiteurs ne devez pas utiliser les ascenseurs.

## **HYGIÈNE DES MAINS**

Lorsque vos mains sont visiblement sales, lavez-les soigneusement avec de l'eau et du savon pendant 40 à 60 secondes. Sinon, frottez-vous les mains à l'aide d'un désinfectant pour les mains pendant 20 à 30 secondes pour les nettoyer correctement. Il est important de nettoyer toutes les surfaces de vos mains, y compris les paumes, les espaces entre chaque doigt, le dos des mains et tous les doigts, y compris vos pouces.

## **PRÉVENTION DES INFECTIONS**

Nous encourageons le lavage des mains fréquent et le port de gants pour prévenir la propagation des infections. De plus, tous les patients qui ont été admis dans un hôpital ou un autre établissement de soins de santé au cours des six derniers mois doivent se soumettre à un test de dépistage des infections courantes en milieu hospitalier. Nous soumettons aussi à des tests tous les patients qui ont partagé une chambre avec un patient atteint d'une maladie transmissible. Le test consiste à effectuer un prélèvement par écouvillon dans le nez, le rectum ou toute plaie ouverte de la peau. Si ce test s'impose, votre fournisseur de soins vous remettra des feuilles de renseignements et vous expliquera en détail le déroulement du prélèvement.



### **ENVIRONNEMENT SANS PARFUM NI FUMÉE NI VAPOTAGE**

Il est interdit aux patients, aux familles, aux visiteurs et aux employés de porter du parfum ou d'autres produits parfumés, de fumer ou de faire usage d'une cigarette électronique dans l'hôpital ou sur le terrain de l'hôpital. Les personnes qui veulent fumer ou vapoter doivent le faire à l'extérieur, en dehors des limites du terrain de l'hôpital. Quiconque se fait surprendre à fumer à moins de neuf mètres de l'hôpital sera passible d'une amende imposée par la Ville d'Ottawa. Respectez notre environnement sans fumée ni vapotage et invitez vos proches à faire de même.

### **VIOLENCE ET ABUS**

L'Institut de cardiologie ne tolère aucun comportement violent ou agressif à l'égard des personnes présentes dans l'hôpital. Aidez-nous à faire de notre établissement un lieu sécuritaire pour tous : patients, visiteurs, membres du personnel et médecins.

### **TÉLÉPHONES CELLULAIRES**

On pourrait vous demander d'éteindre votre téléphone cellulaire dans les zones où son utilisation pourrait perturber le fonctionnement des appareils médicaux. Les téléphones cellulaires sont permis dans les entrées, les salles d'attente et les bureaux. Toutefois, si votre conversation est confidentielle, faites preuve de prudence dans les endroits publics.



# SERVICES AUX PATIENTS



## SERVICES DE SANTÉ ADDITIONNELS

Si vous avez besoin de soins à domicile ou de consulter d'autres professionnels paramédicaux (p. ex. diététiste, psychologue, physiothérapeute, travailleur social, ergothérapeute ou orthophoniste), parlez-en à votre médecin ou votre infirmière. Il ou elle déterminera si vous êtes admissible et prendra les dispositions nécessaires.

## RÉADAPTATION CARDIAQUE

La réadaptation cardiaque est un programme d'information, d'exercices, d'accompagnement et de soutien qui vous aide à adopter un mode de vie sain. Vous apprendrez comment prendre soin de votre santé cardiaque, ce qui pourrait aider à prévenir une nouvelle hospitalisation.

Pour en savoir plus sur la réadaptation cardiaque, voir :  
[ottawaheart.ca/readaptation-patients-externes](http://ottawaheart.ca/readaptation-patients-externes).

## COORDONNATRICE DES SOINS INFIRMIERS

La coordonnatrice des soins infirmiers est une infirmière chevronnée chargée de l'enseignement aux patients, du soutien aux familles, de la gestion de crises et de la coordination des activités des patients à l'Institut de cardiologie. Une coordonnatrice des soins infirmiers est disponible jour et nuit pour répondre à vos questions.

## BÉNÉVOLES

À l'Institut de cardiologie, les bénévoles gèrent de nombreux locaux et services. Ils accompagnent et orientent les visiteurs, favorisent une bonne communication entre les familles et les membres de l'équipe soignante et contribuent à réduire le stress ressenti par les familles. Les bénévoles de l'Institut portent une veste rouge. Vous les trouverez dans l'entrée principale, au rez-de-chaussée, aux abords des ascenseurs des premier et deuxième étages, ainsi qu'à la boutique de cadeaux.

## ÉTHICIEN

Les services d'un éthicien pourront vous aider si vous, votre famille ou votre équipe soignante devez prendre des décisions difficiles liées à vos soins. Il est commun d'être devant un dilemme soulevant des questions d'ordre éthique. Par exemple, vous avez peut-être l'impression que votre situation vous force à prendre des décisions qui vous paraissent inacceptables. Vous pourriez aussi ressentir de la détresse morale ou de l'impuissance parce que vous ne pouvez pas changer le cours des choses. Les situations suivantes peuvent justifier le recours aux services d'un éthicien :

- Interruption de traitement
- Refus de traitement
- Enjeux liés au consentement ou à la capacité de participer aux soins
- Problèmes liés à des directives anticipées ou à une procuration
- Plan de traitement
- Conflit
- Décisions relatives aux soins de fin de vie

Pour rencontrer un éthicien, composez le 613-722-7000 et demandez à joindre le Service de consultation en éthique.

## ACCESSIBILITÉ

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa respecte la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Notre établissement a mis en œuvre un ensemble de politiques, de pratiques et de procédures visant à offrir des biens et services aux personnes handicapées. Nous nous engageons à offrir à ces personnes un accès équitable aux soins pour leur permettre de profiter des mêmes avantages et services que les autres patients.



## SERVICES D'INTERPRÉTATION

L'Institut de cardiologie offre des services d'interprétation aux patients qui ne comprennent ni l'anglais ni le français, ce qui comprend des services d'interprétation gestuelle pour les personnes sourdes ou malentendantes. Veuillez mettre à jour vos préférences linguistiques dans MyChart et vous adresser à un membre du personnel si vous avez besoin d'aide pour accéder aux services d'interprétation.

## PROCURATION

Si vous avez préparé un document dans lequel vous nommez une personne qui peut parler en votre nom en cas d'incapacité de votre part, ou si vous avez rédigé un testament biologique ou émis des directives médicales anticipées (planification préalable des soins), veuillez en informer un membre de votre équipe soignante dès que possible après votre admission.

Si vous souhaitez donner une procuration à un tiers, veuillez communiquer avec le travailleur social de votre unité.

Vous trouverez des instructions et formulaires pour créer une procuration perpétuelle relative aux biens et aux soins personnels à l'adresse suivante : [publications.gov.on.ca/fr/300975](http://publications.gov.on.ca/fr/300975).

## DOSSIERS MÉDICAUX

Votre dossier médical contient les renseignements sur tous les soins que vous recevez à l'hôpital. Ces renseignements sont confidentiels.

Conformément à la Loi sur les hôpitaux publics de l'Ontario, tout patient peut demander l'accès à l'information contenue dans son dossier médical. Il peut s'agir de données cliniques et médicales, de résultats d'examen diagnostiques ou d'imagerie, d'analyses de laboratoire, etc.

Pour demander l'accès à votre dossier médical, veuillez vous adresser aux :

### **Archives médicales de L'Hôpital d'Ottawa**

1053, avenue Carling  
Ottawa (Ontario) K1Y 4E9  
613-798-5555, poste 18720

## MYCHART

Le portail MyChart vous permet de participer à vos soins. Il vous donne accès en tout temps à certaines sections de votre dossier médical de l'Institut de cardiologie sur votre ordinateur ou appareil mobile (téléphone intelligent ou tablette). Tous les patients de l'Institut de cardiologie peuvent accéder à MyChart. Demandez à un membre de votre équipe soignante de vous expliquer comment vous inscrire au portail ou écrivez au soutien technique à [EpicMyChart@ottawaheart.ca](mailto:EpicMyChart@ottawaheart.ca).

## OBJETS PERDUS

Les objets perdus ou oubliés peuvent être réclamés en appelant à la Sécurité, au 613-696-7000, poste 14888. Vous pouvez également demander à la réception située au rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie.

## **TRANSPORT**

### **Stationnement**

Vous pouvez vous garer dans le parc P2, rue Ruskin, ou dans le stationnement multiniveaux P1, sur l'avenue MacFarlane. Vous trouverez aussi un certain nombre de places de stationnement sur la rue Ruskin (parcomètres exploités par la Ville d'Ottawa). L'Institut de cardiologie ne peut en aucun cas être tenu responsable des vols ou des dommages causés aux véhicules. Vous devez garder votre ticket de stationnement avec vous pour pouvoir payer votre stationnement avant de sortir de l'édifice. La borne de paiement pour le stationnement de la rue Ruskin est située à côté de la cafétéria Tickers.

Les places de stationnement sont limitées et parfois difficiles à trouver. Veuillez prévoir amplement de temps pour vous garer.

Les tarifs de stationnement sont établis à la demi-heure, avec un tarif journalier maximal. Vous, votre famille ou vos visiteurs pouvez vous procurer un permis journalier vous permettant d'entrer et sortir à votre guise. Vous pouvez aussi vous procurer un permis de stationnement hebdomadaire ou mensuel en composant le 613-696-7000, poste 14987 (613-761-4987 si vous appelez de l'extérieur de l'hôpital).

### **Autobus**

Lignes 55, 85 et 86 d'OC Transpo.

### **Taxis**

Vous trouverez un téléphone donnant un accès direct aux services de taxi au rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie, près des portes de l'entrée principale (en face du guichet automatique).

### **Para Transpo**

Il y a, au rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie, dans l'entrée principale, une ligne téléphonique donnant un accès direct aux services de Para Transpo. Les téléphones sont situés à votre gauche après les portes de l'entrée principale.

### **Fauteuils roulants**

Des fauteuils roulants sont mis à la disposition des patients gratuitement pour circuler dans l'hôpital. Vous les trouverez dans l'entrée principale de l'Institut de cardiologie, au 40, rue Ruskin.

### **WI-FI**

Vous pouvez vous connecter au réseau UOHI-Guest pour du wi-fi gratuit. Vous n'avez aucun mot de passe à entrer ni rien d'autre à faire.



# COMMODITÉS ET SERVICES

## SERVICES BANCAIRES

Vous trouverez un guichet automatique dans l'entrée principale de l'Institut de cardiologie, au rez-de-chaussée.

## ASCENSEURS

L'entrée principale au rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie dispose de quatre ascenseurs. Les membres de votre famille et vos visiteurs doivent utiliser les trois ascenseurs les plus à droite pour avoir accès aux unités de soins. Le premier ascenseur, à gauche, donne uniquement accès à l'aile de recherche de l'Institut et à la Clinique des dispositifs cardiaques.

## BOUTIQUE DE CADEAUX

La boutique de cadeaux de l'Institut de cardiologie propose une gamme de cadeaux, d'animaux en peluche, de livres, de revues et de friandises ainsi qu'un assortiment limité de produits d'hygiène.

### **Emplacement :**

Rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie

### **Heures d'ouverture :**

Du lundi au vendredi : 10 h à 20 h 30

Samedi et dimanche : 13 h à 16 h





## **JOURNAUX**

Vous pouvez vous procurer des journaux dans des machines situées à l'extérieur de la cafétéria Tickers, au rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie.

## **TÉLÉPHONES PUBLICS**

Des téléphones publics sont à votre disposition dans toutes les unités de soins. Vous en trouverez également à proximité des toilettes à l'extérieur de la cafétéria Tickers, au rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie.

## **SERVICES ALIMENTAIRES**

### **CAFÉTÉRIA**

La cafétéria Tickers vous propose un choix complet de repas et de collations.

#### **Emplacement :**

Rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie

#### **Heures d'ouverture :**

Du lundi au vendredi : 7 h 30 à 15 h 30

(Horaire sujet à changement; vérifiez les heures affichées sur la porte de la cafétéria.)

### **TIM HORTONS**

#### **Emplacement :**

Rez-de-chaussée de l'Institut de cardiologie

#### **Heures d'ouverture :**

Du lundi au vendredi : 7 h à 21 h

Samedi et dimanche : 7 h à 19 h 30

### **DISTRIBUTRICES AUTOMATIQUES**

Des distributrices automatiques situées dans la cafétéria Tickers et au niveau S (directement sous le rez-de-chaussée), à proximité des ascenseurs, offrent une sélection de boissons froides et de collations.

# SOUTIEN AUX PATIENTS

Vous, votre famille et vos fournisseurs de soins êtes des partenaires de vos soins de santé.

- Faites-vous accompagner à vos rendez-vous et séances d'information par votre famille, un proche aidant ou une autre personne-ressource.
- Vérifiez que votre famille et vous êtes sur la même longueur d'onde par rapport à votre plan de soins.
- Sentez-vous à l'aise de poser toutes vos questions à vos fournisseurs de soins.

## CALENDRIER DES SÉANCES ÉDUCATIVES

Le calendrier de l'Institut de cardiologie ([ottawaheart.ca/calendrier](http://ottawaheart.ca/calendrier)) indique la date et l'heure de toutes les séances éducatives auxquelles les patients, les familles et les proches aidants peuvent assister. Certaines portent sur la préparation à une intervention ou sur la convalescence, d'autres expliquent comment prendre soin de vous et de votre santé cardiaque.

## GROUPE DE PARTENARIAT AVEC LES PATIENTS

Ce groupe est composé de personnes désignées (patients, proches de patients, membres du personnel). Son rôle vise à faire des recommandations pour améliorer la qualité des soins offerts aux patients et l'expérience des familles. Les personnes qui souhaitent devenir bénévoles ou fournir leur rétroaction peuvent communiquer avec le bureau de la qualité, de la gestion du risque et de la sécurité des patients au 613-798-5555, poste 19305, ou par courriel à [quality@ottawaheart.ca](mailto:quality@ottawaheart.ca).

## ASSOCIATION DES ANCIENS PATIENTS

L'Association des anciens patients (AAP) permet aux patients de rester en contact avec l'Institut de cardiologie après leur congé de l'hôpital. L'AAP renseigne ses membres sur les activités de l'Institut et les maladies du cœur, et les informe des avancées en matière de traitement. Elle facilite également la communication entre les patients et le personnel de l'Institut. Pour ce faire, l'AAP publie un bulletin semestriel, organise au printemps et à l'automne des conférences données par des spécialistes en cardiologie et d'autres professionnels de la santé. Il n'y a aucuns frais d'inscription. Pour de plus amples renseignements, composez le 613-761-4370, écrivez-nous à [info@ottawaheartalumni.ca](mailto:info@ottawaheartalumni.ca) ou visitez notre site Web au [ottawaheartalumni.ca/fr/](http://ottawaheartalumni.ca/fr/).

## OTTAWA HEART SUPPORT GROUP (OSHG)

Ce groupe a pour mission de réduire l'anxiété et le stress émotionnel que provoque souvent un événement cardiaque. L'OSHG se concentre sur le développement d'attitudes positives à l'égard des soins cardiovasculaires, l'importance de profiter de la vie au maximum et le soutien mutuel. Le groupe se réunit le troisième lundi de chaque mois à 19 h 15, à l'Institut de cardiologie.

**Pour de plus amples renseignements, communiquez avec un des responsables :**

**Mary Cameron** : 613-835-2347

**Michael Pinfeld** : 613-258-5990

**William Holland** : 613-824-9563



### FEMMES@CŒUR

Femmes@Cœur est un programme de soutien par les pairs animé par des femmes ayant une maladie cardiaque pour des femmes ayant une maladie cardiaque. Il vise à créer un cadre convivial où les participantes apprennent les unes des autres. Pour obtenir de plus amples renseignements, téléphonez-nous au 613-696-7071 ou visitez notre site Web au [cwhhc.ottawaheart.ca/fr](http://cwhhc.ottawaheart.ca/fr).

### EXERCICES CORPS À CŒUR

L'Institut de cardiologie travaille en collaboration avec de nombreux organismes communautaires pour offrir des programmes d'exercices sécuritaires encadrés par des professionnels formés pour travailler avec des patients cardiaques. Le logo Corps à cœur désigne les programmes qui proposent des activités physiques sécuritaires et adaptées aux personnes atteintes de problèmes cardiaques ou d'autres maladies chroniques.

Les programmes d'exercices Corps à cœur sont offerts à Ottawa et dans l'ensemble de l'Est ontarien, de même que dans d'autres régions de la province. Pour trouver un centre ou un programme adapté, renseignez-vous par téléphone au 613-696-7387, par courriel à [heartwise@ottawaheart.ca](mailto:heartwise@ottawaheart.ca), ou visitez notre site Web au : [heartwise.ottawaheart.ca/fr](http://heartwise.ottawaheart.ca/fr).



## S'IMPLIQUER

### FONDATION DE L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

La Fondation de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa recueille des fonds pour financer les soins aux patients, l'enseignement et la recherche.

Les fonds recueillis servent à acheter des équipements qui sauvent des vies, à financer des programmes de prévention et de réadaptation cardiovasculaire et à soutenir le Centre canadien de santé cardiaque pour les femmes.

Vos dons fournissent les outils et les connaissances nécessaires pour traiter et prévenir les maladies cardiaques.

#### **Comment nous aider**

Faites un don. Assistez à un événement de la Fondation. Participez à un événement communautaire ou organisez le vôtre. Recueillez des fonds avec cœur. Dites merci à un membre du personnel en faisant un don en son honneur. Songez à inclure un don dans votre testament. Faites un don de titres cotés en bourse. Il y a de tant de façons d'appuyer le travail de l'Institut de cardiologie!

Pour en savoir plus, communiquez avec nous au 613-696-7030 ou à [foundation@ottawaheart.ca](mailto:foundation@ottawaheart.ca). Pour faire un don sécurisé en ligne, rendez-vous au [foundation.ottawaheart.ca/fr](http://foundation.ottawaheart.ca/fr).

### RECHERCHE

#### **La recherche d'aujourd'hui mène aux traitements de demain**

La recherche est une importante composante des activités de l'Institut de cardiologie. Jusqu'à 200 essais cliniques se déroulent à tout moment à l'Institut. Chaque année, des milliers de volontaires, pour la plupart des patients, mais aussi des personnes en bonne santé, participent à nos études. En tant que patient(e) de notre établissement, vous avez l'occasion de contribuer à améliorer la qualité des soins en participant à des études cliniques.



## **Pourquoi l'Institut de cardiologie réalise-t-il des études cliniques?**

La communauté médicale a la responsabilité de vous administrer le meilleur traitement possible, mais aussi de concevoir des traitements nouveaux et améliorés. Les études cliniques ont mené à la mise au point d'examen et de traitements qui permettent de sauver des vies, comme l'insuline, la coronarographie (cathétérisme cardiaque), l'angioplastie et les endoprothèses, le pontage aortocoronarien et la chirurgie valvulaire, la dialyse et la transplantation d'organes.

## **Comment les recherches cliniques de l'Institut de cardiologie sont-elles supervisées?**

Un groupe d'experts indépendants (conseil d'éthique de la recherche) approuve toutes les études cliniques menées à l'Institut de cardiologie portant sur des patients. Le conseil d'éthique s'assure que chaque étude respecte rigoureusement les règlements visant à protéger les participants. Une fois l'étude approuvée par le conseil d'éthique, les chercheurs peuvent examiner les dossiers de santé pour présélectionner les candidats admissibles.

## **Qu'est-ce que cela signifie pour vous?**

L'Institut de cardiologie n'autorise pas ses équipes de recherche à communiquer avec vous pour vous inviter à participer à une étude à moins d'avoir obtenu votre permission. Par conséquent :

- Le personnel de santé de l'Institut de cardiologie vous demandera si vous autorisez les chercheurs à communiquer avec vous.
- Si vous acceptez, cela ne signifie pas que vous acceptez de participer à une étude. Vous ne faites qu'autoriser les chercheurs à vous contacter pour vous inviter à participer.
- Si vous refusez, cela ne nuira en aucun cas à vos soins.
- La participation à toute recherche clinique est entièrement volontaire.

Pour donner la permission aux chercheurs de vous contacter, vous pouvez aussi parler à un commis à l'enregistrement ou à un fournisseur de soins de santé, consulter votre dossier MyChart ou écrire à [JLajeunesse@ottawaheart.ca](mailto:JLajeunesse@ottawaheart.ca).

Pour en savoir plus sur la recherche clinique ou si vous souhaitez participer à une étude, voir notre site Web au [ottawaheart.ca/fr/rechercheclinique](http://ottawaheart.ca/fr/rechercheclinique).

## **Devenir patient partenaire**

La participation des patients, des familles et des proches aidants est essentielle à notre compréhension des enjeux qui comptent le plus pour les personnes vivant au quotidien avec la maladie.

Nous sommes à la recherche de patients bénévoles qui seront nos partenaires en recherche et collaboreront avec nos chercheurs et notre personnel. Si vous vivez avec une maladie cardiaque ou si vous vous occupez de quelqu'un qui a une maladie cardiaque, n'hésitez pas à vous inscrire. Vous êtes peut-être la personne que nous cherchons!

Pour en savoir plus sur le rôle de patient partenaire en recherche, voir [ottawaheart.ca/fr/la-participation-des-patients](http://ottawaheart.ca/fr/la-participation-des-patients).

Imaginez un peu ce que nos scientifiques, nos médecins et d'autres professionnels de la santé pourraient accomplir, aidés de volontaires tels que vous!



