

Be Our Partner for Safe Health Care

There are many things we do to keep you safe and prevent errors while you receive health care. We need you and your family to be a partner in your health care to keep you safe or increase your safety.

Be a Part of Your Care

- Be a part of all decisions. Make sure that you understand and agree with your care.
- Please ask questions. Tell us your concerns. Write down questions to ask your doctor or nurse so that you will not forget.
- Expect clear, simple information that you can understand. If you do not understand or you have trouble reading, tell the staff.
- Ask a family member or friend to be with you during your hospital stay or appointment. This person can help you learn information and ask questions.

Tell Us about Your Needs

- Tell your doctor or nurse right away if something does not feel right or if your condition changes.
- You will be asked about your health conditions, allergies and the medicines you are taking. You may need to tell more than one staff member.
- Tell the staff about special beliefs, customs or foods you should not eat to assist with your care.
- Give us a copy of your living will or Health Care Power of Attorney.

Soyez notre partenaire pour une meilleure qualité de soins

Nous faisons notre maximum pour que vous soyez en sécurité et pour prévenir les erreurs lorsque vous recevez vos soins. Vous et votre famille pouvez également nous aider : soyez notre partenaire pour améliorer vos soins et votre sécurité.

Ayez un rôle dans vos soins

- Prenez part à toutes les décisions. Assurez-vous de comprendre les soins que vous recevez et d'y consentir.
- Posez des questions et exprimez vos inquiétudes. Notez vos questions pour ne pas les oublier et posez-les à votre médecin ou infirmière.
- Attendez-vous à recevoir des informations simples et claires que vous comprendrez. Si vous ne comprenez pas ou que vous avez des difficultés à lire, informez le personnel médical.
- Demandez à un membre de votre famille ou à un(e) ami(e) d'être avec vous à votre rendez-vous ou pendant votre séjour hospitalier. Cette personne peut vous aider à obtenir des informations et poser des questions.

Informez-nous sur vos besoins

- Informez immédiatement votre médecin ou infirmière si quelque chose ne va pas ou si votre état change.
- Répondez aux questions sur votre état de santé, allergies et médicaments que vous prenez. Vous pourrez être amené(e) à en parler avec différentes personnes.
- Informez le personnel médical sur vos croyances ou habitudes particulières et sur les aliments que vous ne devez pas manger.
- Fournissez-nous une copie de votre testament ou de votre procuration pour soins de santé.

Be Our Partner. French

- Ask for an interpreter, if needed. This is a free service to you.

Expect Good Care

- Make sure the staff introduces themselves and explains their roles.
- Make sure the staff checks your identification (ID) and asks your name before they give you medicine or provide care.
- The staff will check on you often and show you how to use the call light to ask for help. Expect the staff will respond quickly to call lights and alarms.
- Ask for help when getting out of bed or walking because the risk of falls may increase when you are ill, weak, confused or taking certain medicines.
- Do not be afraid to ask for another doctor to review your treatment options before making a health decision.

Prevent Infection

- Wash your hands with soap and water or use an alcohol based hand sanitizer to limit the spread of infection. Be sure your visitors also wash their hands when they enter or leave your room.
- Expect the staff to wash their hands before providing care. If you do not see the staff washing their hands, ask them to do so.
- Cough or sneeze into the bend of your arm, not your hands. If you have a tissue, cover your mouth and nose when you cough or sneeze. Throw the tissue away, and then wash your hands.



- Demandez un interprète si nécessaire. C'est un service gratuit.

Attendez-vous à recevoir des soins appropriés

- Le personnel médical doit se présenter et vous expliquer son rôle.
- Assurez-vous que le personnel vérifie bien votre bandeau d'identification (ID) et vous demande votre nom avant de vous administrer un médicament ou de vous prodiguer des soins.
- Le personnel médical vous examinera régulièrement et vous montrera comment utiliser la lumière d'appel d'urgence. Il répondra rapidement à tout type d'urgence.
- Demandez de l'aide pour sortir du lit ou marcher : le risque de chute est en effet plus important lorsque vous êtes malade, faible, confus ou prenez certains médicaments.
- N'ayez pas peur de demander l'avis d'un autre médecin au sujet de vos options thérapeutiques avant de prendre une décision.

Prévenir l'infection

- Vous laver les mains avec de l'eau et du savon ou utiliser un assainissant à mains à base d'alcool est la meilleure méthode pour limiter la propagation de l'infection. Demandez aux visiteurs de se laver les mains lorsqu'ils entrent ou sortent de la chambre.
- Le personnel médical se lavera les mains avant de vous prodiguer les soins. Si vous ne voyez pas le personnel soignant se laver les mains, demandez-lui de le faire.
- Toussez ou éternuez dans le creux de votre bras, et non dans vos mains. Si vous avez un mouchoir, couvrez-vous la bouche et le nez lorsque vous toussiez ou éternuez. Jetez le mouchoir et lavez-vous ensuite les mains.
- Les visiteurs malades ne doivent pas venir vous voir à l'hôpital.



- Visitors should not visit you in the hospital if they think they are sick.
- To protect you or others from certain germs, you may be placed in “isolation”. A sign will be placed on your door. It will tell everyone what to do. Everyone who comes into your room may need to wear gloves, a gown and a mask.

Learn about Your Treatment

- Learn more about your condition and treatment choices. Ask for information in a language you can understand.
- Before your test, procedure or surgery, make sure you understand how to prepare and what to expect before, during and after your treatment.
- Read all consent forms before signing to make sure you know what you are agreeing to. If you have questions, ask the staff to explain.
- Get the results of any test or procedure. Find out what the results mean for your care.

Test, Surgery or Procedure

- Your surgery site will be marked before your surgery.
- The team will talk about a procedure before it happens to make sure they are doing the correct procedure at the correct site on the correct person.
- To prevent infection:
 - ▶ You may be asked to shower or cleanse your skin with a special soap before surgery.
 - ▶ The hair in the area of the surgery site may be clipped before surgery.
 - ▶ You may be asked to take an antibiotic before and after surgery.

- Pour vous protéger ou protéger les autres de certains germes, vous pourrez être placé(e) en « isolement ». Un avertissement sera placé sur la porte de votre chambre pour informer vos visiteurs. Toute personne qui entrera dans votre chambre devra porter des gants, une chemise d'hôpital et un masque.

Informez-vous sur votre traitement

- Informez-vous sur votre maladie et les choix de traitement disponibles. Demandez des informations dans une langue que vous pouvez comprendre.
- Avant votre examen, procédure ou intervention chirurgicale, assurez-vous de bien comprendre comment vous préparer, ce que vous devrez faire avant, pendant et après votre traitement.
- Lisez tous les formulaires de consentement avant de les signer : vous devez vous assurer de bien comprendre ce que vous acceptez. Demandez au personnel médical de vous donner des explications si nécessaire.
- Consultez les résultats de chaque examen ou procédure. Vous devez savoir ce que les résultats signifient.

Examen, intervention chirurgicale ou procédure

- Le site de l'intervention sera marqué sur votre corps.
- L'équipe médicale vous expliquera la procédure au préalable : elle pourra ainsi s'assurer que la procédure est correcte, sera réalisée au bon endroit, et sur la bonne personne.
- Pour prévenir les infections :
 - ▶ On pourra vous demander de vous doucher ou de vous nettoyer la peau avec un savon spécial avant votre intervention.
 - ▶ Les poils présents sur la zone de l'intervention pourront être rasés avant l'intervention.
 - ▶ On pourra vous demander de prendre un antibiotique avant et après l'intervention.

- ▶ A catheter, IV and/or breathing machine will be checked closely by staff for signs of infection so that it can be treated promptly. These tubes will be removed as soon as possible
- ▶ Follow your doctor's orders about deep breathing, coughing and getting out of bed. These can help prevent pneumonia, an infection of the lungs.

Discuss Your Medicines

- Always carry a list of the medicines that you take. Be sure to include any over the counter medicines, vitamins, herbs, teas and home remedies you use.
- Let your doctors and nurses know of any allergies you have to medicines or foods, including over the counter products. Let them know of any reactions or side effects you have had.
- Learn what your medicines are for before taking them. If you are not sure what medicines you are being given, ask your doctor, nurse or pharmacist. Have them explain what the medicines are for before taking them. The medicines you take in the hospital may have a different name or look different from what you take at home.
- If you have any side effects after starting a medicine, tell your nurse, doctor or pharmacist.

- ▶ Tout cathéter, perfusion IV ou machine respiratoire sera étroitement surveillé(e) pour identifier des signes d'infection et les traiter rapidement. Ces tubes seront retirés dès que possible.
- ▶ Suivez les instructions de votre médecin pour respirer profondément, tousser et sortir du lit. Ces instructions peuvent permettre de prévenir la pneumonie, qui est une infection pulmonaire.

Parlez de vos médicaments

- Ayez toujours avec vous une liste des médicaments que vous prenez. Assurez-vous d'inclure les médicaments sans ordonnance, les vitamines, les plantes, les thés et les remèdes familiaux que vous utilisez.
- Informez vos médecins et vos infirmières sur vos allergies médicamenteuses et alimentaires, y compris les médicaments sans ordonnance. Informez-les sur les réactions ou effets indésirables que vous présentez.
- Informez-vous sur le rôle de vos médicaments avant de les prendre. Si vous vous demandez quels médicaments vous recevez, demandez-le à votre médecin, infirmière ou pharmacien. Ils doivent vous expliquer à quoi servent ces médicaments avant de les prendre. Les médicaments que vous recevez à l'hôpital peuvent avoir un nom ou un aspect différent de ceux que vous prenez chez vous.
- Si vous présentez des effets indésirables après la prise d'un médicament, informez votre infirmière, votre médecin ou votre pharmacien.

Report Concerns

- If you have ideas to improve your care or to make it safer for you and other patients, please let us know. We will work to resolve your concern.
- If you still have concerns, you may contact:
 - ▶ Your local health department. For the Ohio Department of Health, call the Health Care Facility Complaint Hotline at 1-800-342-0553 or write to them at 245 N. High Street, Columbus, OH 43215.
 - ▶ The Joint Commission at complaint@jointcommission.org or call 1-800-994-6610.

If you have any questions about any of your care after you get home, call your doctor.

© Copyright 2005 – 12/2009 Health Information Translations All Rights Reserved

Unless otherwise stated, user may print or download information from www.healthinfotranslations.org for personal, non-commercial use only. The medical information found on this website should not be used in place of a consultation with your doctor or other health care provider. You should always seek the advice of your doctor or other qualified health care provider before you start or stop any treatment or with any questions you may have about a medical condition. The Ohio State University Medical Center, Mount Carmel Health System, OhioHealth and Nationwide Children's Hospital are not responsible for injuries or damages you may incur as a result of your stopping medical treatment or your failure to obtain medical treatment.

Rapportez vos inquiétudes

- Informez-nous si vous avez des suggestions pour améliorer vos soins ou les rendre plus sûrs pour vous et les autres patients. Nous nous efforcerons de trouver une solution.
- Si vous avez toujours des inquiétudes, vous pouvez contacter :
 - ▶ Votre service de soins local. Pour le Ministère de la Santé de l'Ohio, contactez le centre d'appel du Health Care Facility Complaint au 1-800-342-0553 ou adressez un courrier à l'adresse 245 N. High Street, Columbus, OH 43215.
 - ▶ La Commission paritaire à l'adresse complaint@jointcommission.org ou téléphonez au 1-800-994-6610.

Si vous avez des questions sur vos soins une fois rentré(e) chez vous, contactez votre médecin.

© Copyright 2005 – 12/2009 Health Information Translations All Rights Reserved

Unless otherwise stated, user may print or download information from www.healthinfotranslations.org for personal, non-commercial use only. The medical information found on this website should not be used in place of a consultation with your doctor or other health care provider. You should always seek the advice of your doctor or other qualified health care provider before you start or stop any treatment or with any questions you may have about a medical condition. The Ohio State University Medical Center, Mount Carmel Health System, OhioHealth and Nationwide Children's Hospital are not responsible for injuries or damages you may incur as a result of your stopping medical treatment or your failure to obtain medical treatment.

Be Our Partner. French