



La sécurité des patients et vous

Table des matières

Les droits et les responsabilités des	3
Vous identifier	3
Vous familiariser avec votre milieu	4
Les effets personnels	4
La prévention des chutes	4
La sécurité des médicaments	5
La prévention des infections	7
La prise de décisions concernant les soins de santé	8
Aidez-nous à vous garder en sécurité	9
La politique pour un milieu sans parfum et sans fumée	9
Qu'est-ce que le consentement au traitement?	9
Vos renseignements personnels sur la	11
Suggestions et préoccupations des patients	13
Avant de retourner chez vous	14

Les droits et les responsabilités des patients Être en sécurité à l'hôpital

Sachez qui prend soin de vous. Tous les membres du personnel doivent porter un insigne d'identité. Si à un moment donné durant votre séjour, vous avez des doutes concernant une personne avec laquelle vous interagissez, nous vous encourageons à demander à cette personne de s'identifier.

Pendant votre séjour à l'hôpital, si vous ou un membre de votre famille pensez que votre état de santé a changé et croyez que des mesures doivent être prises immédiatement, ou si vous croyez qu'on ne répond pas à tous vos besoins en matière de soins, nous voulons le savoir. Assurez-vous de savoir qui est responsable de vos soins, surtout si plusieurs personnes participent à votre traitement ou si vous avez plusieurs problèmes de santé.

Si vous pensez à des questions que vous aimeriez poser à votre médecin ou à votre infirmière ou infirmier, notez-les; de cette façon, vous pourrez les leur poser plus tard.

Il nous faut nous assurer de donner les bons soins à la bonne personne. Par conséquent, dites-le si vous pensez qu'on vous prend pour quelqu'un d'autre.

Dites-le si vous avez des questions ou des préoccupations. Si vous ne comprenez pas une explication, demandez qu'on répète. Nous vous encourageons à discuter de vos questions et de vos préoccupations avec votre médecin ou n'importe quel autre membre de votre équipe de soins de santé.

Posez des questions. Posez des questions si quelque chose vous semble inhabituel ou différent de ce qu'on vous a dit.

Si vous êtes sourd ou malentendant, ou si le français n'est pas votre langue première, demandez les services d'un interprète pour faciliter les communications.

Vous identifier

Portez votre bracelet d'hôpital en tout temps. Si votre bracelet tombe, demandez à l'infirmière ou à l'infirmier de vous en donner un autre. Assurez-vous que votre nom est bien écrit.

Les membres de l'équipe de soins de santé doivent vérifier votre bracelet, votre date de naissance et votre numéro d'identification attribué par l'hôpital avant les interventions suivantes :

- vous administrer un médicament ou du sang;
- faire une prise de sang;

Familiarisez-vous avec votre chambre, son mobilier et la salle de bain

- Sachez comment appeler votre infirmière ou infirmier en utilisant la « sonnette d'appel ». N'hésitez jamais à appeler si vous avez besoin d'aide.
- Demandez qu'on vous montre comment faire monter et descendre votre lit.
- Sachez où se trouvent les interrupteurs d'éclairage et demandez qu'on vous aide à allumer et à éteindre les lumières au besoin.
- Appelez votre infirmière ou infirmier si votre équipement déclenche une alarme ou fait des bips.
- Dites-le au personnel s'il y a du désordre ou des dégâts qui pourraient vous faire tomber.
- Si l'alarme d'incendie est déclenchée, restez dans votre chambre et attendez les instructions du personnel.
- Si vous devez quitter l'unité, dites-le à votre infirmière ou infirmier.
- Signalez les activités louches ou inhabituelles et les personnes suspectes.

Les effets personnels

Prêtez attention à l'endroit où vous déposez vos dentiers, vos appareils auditifs et vos lunettes, car ces articles sont essentiels à votre confort et à votre bien-être.

Le meilleur endroit où garder les dentiers, c'est dans une tasse.

Quand vous ne portez pas vos lunettes et vos appareils auditifs, gardez-les dans un étui portant votre nom. Vous devriez placer ces articles dans le premier tiroir de votre table de chevet.

Que pouvez-vous faire pour prévenir les chutes?

Quand une personne ne se sent déjà pas très bien, une chute peut lui causer d'autres blessures et lui faire perdre sa confiance en soi et son autonomie. De nombreux facteurs peuvent accroître votre risque de chute, y compris un mauvais équilibre, une tension artérielle basse, certains médicaments, l'inactivité physique, un nouveau milieu, une vue faible et le port de chaussures inappropriées. Il y a des mesures que vous pouvez prendre pour réduire ce risque. Pour réduire votre risque de faire une chute à l'hôpital, vous pouvez prendre les mesures suivantes :

- N'hésitez pas à utiliser votre sonnette d'appel ou à demander de l'aide pour sortir du lit ou atteindre vos effets personnels.
- Si le personnel détermine que vous avez besoin d'aide ou de supervision quand vous marchez, surtout la nuit, attendez qu'on vienne vous aider.
- Quand vous marchez dans la chambre, assurez-vous que l'éclairage est suffisant et ayez vos lunettes à portée de la main.
- Dites-le à votre équipe de soins de santé si vous avez de la difficulté à marcher, si vous vous sentez étourdi ou avez une sensation de tête légère, si votre vision est trouble ou si vous avez déjà fait une chute.
- Levez-vous lentement après avoir mangé. Prenez votre temps pour passer de la position assise ou couchée à la position debout. Dans bien des cas, les patients tombent en se dépêchant pour aller à la toilette.
- Apportez les aides à la marche que vous avez déjà et utilisez-les plutôt que de vous servir des murs ou des meubles pour garder votre équilibre.
- Apportez une paire de chaussures à semelle antidérapante.
- Apportez vos lunettes. Si vous portez plus d'une paire de lunettes, utilisez les bonnes pour marcher. Si vous avez des verres bifocaux ou multifocaux, il vous faudra faire d'autant plus attention.
- Familiarisez-vous avec votre chambre, son mobilier et la salle de bain.
- Gardez tous vos effets personnels à portée de main.
- Dites-le au personnel s'il y a du désordre ou des dégâts qui pourraient vous faire tomber.
- Signalez tous les dangers, par exemple les planchers mouillés.
- Utilisez les barres d'appui à côté de la toilette ou de la baignoire et de la douche.
- Si l'équipe de soins de santé vous recommande d'utiliser de nouveaux accessoires fonctionnels, assurez-vous de suivre les instructions fournies et de demander des renseignements supplémentaires au besoin.
- Appliquez les freins avant de vous installer dans un fauteuil roulant ou d'en sortir.

Aidez-nous à nous assurer que vos médicaments sont sûrs pour vous

Lors de votre admission, votre infirmière ou infirmier préparera le meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP), que le médecin passera en revue. Le MSTP, c'est une liste détaillée de tous les médicaments que vous prenez, y compris la dose, la fréquence à laquelle vous les prenez et le moment auquel vous les prenez, entre autres. Pour protéger votre santé, il est essentiel que vous informiez

vos allergies à certains médicaments. Votre liste de médicaments comprend les médicaments prescrits par votre médecin et les médicaments en vente libre, comme :

les vitamines;

les produits à base d'herbes médicinales;

les suppléments alimentaires;

les médicaments en vente libre, c'est-à-dire que vous pouvez vous procurer sans ordonnance (p. ex. Graval, médicaments contre le rhume et antidouleurs).

Gardez toujours vos médicaments dans la bouteille originale que vous avez reçue de la pharmacie et apportez-les à vos rendez-vous médicaux. Si vous ne pouvez pas apporter vos médicaments, vous devriez en dresser la liste. Votre pharmacien ou pharmacienne peut vous aider à le faire.

Avant votre congé, un membre du personnel infirmier préparera un bilan comparatif des médicaments au moment du congé, que le médecin passera en revue et signera. Sur ce formulaire, on indique les médicaments que vous allez continuer à prendre, ceux que vous allez arrêter de prendre et les nouveaux médicaments que vous allez commencer à prendre. Il est important que vous passiez ce document en revue avec votre médecin ou votre infirmière ou infirmier avant de quitter l'hôpital. Pour en savoir plus long à ce sujet, consultez le dépliant sur la sécurité des médicaments.

Dites-le-nous si vous avez des **allergies** ou de mauvaises réactions à certains médicaments ou aliments ou au latex (caoutchouc), qu'il s'agisse d'éruptions cutanées, de maux de tête, d'une difficulté à respirer ou d'un mal de cœur. Comme certains médicaments contiennent des aliments (p. ex. le vaccin contre la grippe contient des œufs), assurez-vous aussi de nous mentionner vos allergies à certains aliments.

Comme, à l'hôpital, on ne peut pas facilement obtenir certains inhalateurs, gouttes pour les yeux et d'autres médicaments, vous pourriez devoir utiliser les vôtres pendant votre hospitalisation. Une fois que l'on confirme que tous les médicaments que vous prenez sont disponibles à l'hôpital, un membre de votre famille peut rapporter vos médicaments à la maison.

Pendant votre séjour à l'hôpital, ne prenez aucun de vos propres médicaments sans la permission de votre médecin. Certains médicaments peuvent interagir dans l'organisme et provoquer une mauvaise réaction. Pour pouvoir vous

protéger, votre équipe de soins de santé doit être au courant de tout ce que vous prenez. Votre médecin prescrira tous les médicaments nécessaires.

Parlez-en au personnel de l'hôpital si, selon vous, on vous a refusé des médicaments ou si on vous a administré certains médicaments en retard.

Dites-le immédiatement au personnel de l'hôpital si vous ne vous sentez pas bien après avoir pris un médicament.

Dites-le-nous si vous éprouvez de la douleur. La gestion de la douleur vous aidera à vous remettre plus rapidement.

Idéalement, vous devriez toujours vous procurer vos médicaments de la même pharmacie; ainsi, le pharmacien ou la pharmacienne peut tenir un dossier de vos médicaments et vous aviser des interactions dangereuses.

Qu'est-ce que vous et les membres de votre famille pouvez faire pour prévenir les infections?

Quand une personne ne se sent pas bien ou qu'elle se remet d'une maladie, la dernière chose qu'elle veut, c'est une infection qui aggravera son état et pourrait retarder son rétablissement. Voici quelques-unes des mesures que vous pouvez prendre pour réduire votre risque d'infection :

Lavez-vous les mains avant de manger, après avoir été aux toilettes et après vous être mouché. Vous pouvez vous laver les mains avec de l'eau et du savon ou utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool. Le lavage des mains est le moyen le plus efficace de prévenir les infections comme le rhume ou la grippe.

Les germes et les infections peuvent se propager par la toux, les éternuements et les contacts. Par conséquent, tousssez ou éternuez dans un mouchoir ou dans votre manche.

Évitez les contacts étroits avec les personnes qui sont atteintes d'une maladie infectieuse et dites aux gens de ne pas vous rendre visite s'ils sont malades. Dites à vos proches de se laver les mains avant de vous rendre visite, et après.

Si vous êtes malade, vous devriez éviter les contacts avec d'autres patients.

Comme les médecins, les membres du personnel infirmier et d'autres professionnels de la santé entrent en contact avec des virus et des bactéries, il est essentiel qu'ils se lavent bien les mains avant de vous traiter. Si vous avez des

préoccupations, demandez-leur s'ils se sont lavé les mains avant de vous toucher.

Si vous avez une plaie ouverte, suivez à la lettre les instructions de votre médecin concernant le traitement et les soins nécessaires.

Demandez-nous s'il vous faut prendre des précautions particulières pour prévenir les infections, que ce soit pour vous ou pour les autres. Si les germes ou le risque d'infection posent problème, il pourrait falloir vous placer dans une chambre d'isolement. Dans un tel cas, chaque personne qui entre dans la chambre doit porter de l'équipement spécial pour se protéger et vous protéger. Les visiteurs doivent s'informer auprès de l'équipe de soins de santé sur la bonne façon de mettre et d'enlever l'équipement la première fois qu'ils entrent dans la chambre et qu'ils en sortent.

Certains de vos effets personnels ne devraient pas se trouver dans une chambre d'isolement. N'hésitez pas à nous demander ce que vous pouvez apporter dans la chambre et ce qui est interdit.

Avant de recevoir des visiteurs, vérifiez d'abord auprès de votre équipe de soins de santé, surtout si vous êtes en isolement. Les jeunes enfants ne devraient pas entrer dans une chambre d'isolement sans autorisation. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous les poser.

Faites-vous vacciner si on vous le recommande. En effet, les vaccins contre la grippe et la pneumonie peuvent aider à prévenir ces maladies chez les personnes âgées et les patients à risque élevé.

Prendre des décisions concernant les soins de santé

Un des principaux moyens d'obtenir les meilleurs soins de santé possible, c'est d'être un membre actif de votre équipe de soins de santé. Autrement dit, participez à la prise de chacune des décisions concernant vos soins. Il s'agit aussi de poser vos questions afin de pouvoir faire des choix éclairés. Cela veut dire arriver bien préparé à votre traitement médical et savoir ce qu'il faut faire de retour à la maison, et obtenir l'aide d'amis et de proches si vous en avez besoin. En général, c'est une bonne idée de vous faire accompagner par un proche ou un ami quand vous parlez à votre équipe de soins de santé. Si vous avez besoin d'un interprète, demandez à l'avance s'il y en a un sur place, ou amenez quelqu'un qui peut vous servir d'interprète.

Aidez-nous à vous garder en sécurité

Obtenez les renseignements qu'il vous faut pour faire des choix éclairés en posant les questions suivantes :

- Quel est mon problème de santé (ou diagnostic)?
- Quels sont les examens ou traitements nécessaires? Pourquoi? Quels sont les risques?
- Quels sont les résultats de mes examens?
- Quels sont les choix qui s'offrent à moi?
- Quels sont les divers traitements possibles?
- Quelle est la prochaine étape de mon traitement?
- Quels nouveaux médicaments dois-je prendre et pourquoi dois-je les prendre?
- Quels sont les effets secondaires que je dois surveiller?

Milieu sans parfum et sans fumée

Pour assurer le confort et le bien-être des patients, du personnel et des visiteurs, nous vous demandons de ne pas utiliser de produits parfumés, comme du parfum, de la lotion après-rasage ou du gel de douche parfumé, quand vous êtes sur les lieux de l'hôpital.

Il est interdit de fumer sur les lieux de l'hôpital. Si vous voulez aller dehors pour fumer, assurez-vous de faire savoir à votre infirmière ou infirmier que vous sortez de l'immeuble.

Discutez avec votre équipe de soins de santé des solutions de rechange au tabagisme comme la thérapie de remplacement de la nicotine.

Qu'est-ce qu'on veut dire par « consentement au traitement »?

Tout patient a le droit de participer à la prise des décisions concernant ses soins de santé ou un traitement médical. En règle générale, les professionnels de la santé sont tenus d'informer les patients de la nature du traitement et d'obtenir leur consentement avant d'entreprendre un traitement.

Le consentement, c'est l'autorisation que donne le patient à un professionnel de la santé de lui fournir un traitement, y compris la prise en charge médicale ou chirurgicale d'une affection, la prestation de soins, un traitement, un examen ou une intervention.

Le processus d'obtention du consentement et les exigences connexes peuvent varier selon la compétence et l'âge du patient. Toutefois, il comprend toujours les étapes suivantes :

On discute des avantages et des inconvénients de chaque traitement proposé.

Le patient décide du plan d'action.

Le professionnel de la santé obtient le consentement du patient à un traitement donné, après lui avoir expliqué clairement les risques importants liés à ce traitement.

Le professionnel de la santé consigne et documente le processus de consentement.

Les soins de santé et les traitements médicaux sont souvent complexes; vous pourriez donc recevoir des renseignements que vous ne comprenez pas alors que vous êtes bouleversé par votre maladie ou votre diagnostic. Or, pour prendre des décisions, il est essentiel de comprendre ces renseignements complexes.

Avant de prendre une décision concernant un traitement, vous devriez poser les questions suivantes à votre professionnel de la santé :

Pourquoi pensez-vous que cette intervention serait bonne pour moi?

Est-ce que cette intervention est nouvelle ou peu utilisée et est-ce qu'il y a assez de recherche pour appuyer votre recommandation?

Avez-vous d'autres renseignements qui pourraient m'aider à prendre une décision éclairée?

Quand le traitement n'est pas urgent, vous devriez prendre votre temps pour examiner les renseignements que vous a fournis votre professionnel de la santé. Si vous ne comprenez pas ces renseignements, posez des questions. Si vous ne comprenez toujours pas, posez d'autres questions.

C'est à vous de décider de subir le traitement médical ou non. Bien que les professionnels de la santé connaissent très bien les traitements qu'ils vous proposent, c'est seulement vous qui connaissez votre style de vie et vos préférences et seulement vous qui pouvez déterminer les risques qui sont acceptables et ceux qui ne le sont pas. Vous avez aussi le droit de retirer votre consentement n'importe quand avant le début de l'intervention.

Renseignements personnels sur la santé – réponses à vos questions

Quels sont les renseignements personnels sur la santé que nous avons à votre sujet?

Votre dossier de santé comprend votre nom au complet, votre sexe, votre date de naissance, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre numéro d'assurance sociale. Il contient aussi votre passé médical et les rapports de vos médecins et spécialistes. Il pourrait inclure des renseignements sur vous ou votre famille que vous (ou des membres de votre famille) avez communiqués à votre médecin ou à votre infirmière ou infirmier. Il pourrait y avoir une version papier ou électronique de votre dossier, ou les deux.

Qui peut consulter mes renseignements personnels sur la santé?

Les médecins, les membres du personnel infirmier et d'autres travailleurs de la santé qui participent à votre traitement peuvent consulter votre dossier de santé « au besoin », et ce, que le traitement se fasse ici ou ailleurs. Voici des situations dans lesquelles nous communiquerions des renseignements pertinents contenus dans votre dossier :

- **Si vous êtes adressé à un autre spécialiste. *Pourquoi?*** Parce que, avant de recommander un plan de soins, il lui faudra connaître les services que vous avez déjà reçus.
- **Si vous recevez des services de soins infirmiers à domicile. *Pourquoi?*** Parce que le membre du personnel infirmier ou le gestionnaire de cas pourrait avoir à consulter votre dossier pour se renseigner sur votre problème de santé et les médicaments que vous prenez.
- **Si vous subissez un examen. *Pourquoi?*** Parce que le médecin pourrait se servir des renseignements contenus dans d'autres rapports pour éclairer son interprétation des résultats à cet examen.

Nous enverrons à votre médecin de famille une copie de votre sommaire de congé et une liste des médicaments que vous prenez.

Est-ce qu'il y a d'autres raisons pour lesquelles nous pourrions utiliser ou communiquer vos renseignements personnels sur la santé?

Nous utilisons les renseignements versés à votre dossier de santé pour nous aider à planifier et à gérer les services ainsi qu'à faciliter les vérifications de la qualité des soins.

Nous pourrions vous demander de nous dire ce que vous pensez des soins que vous avez reçus en répondant à un sondage. Le sondage vous arriverait par la poste. Comme il est anonyme, si vous décidez d'y répondre et de nous le retourner, nous ne saurons pas que ce sont vos réponses.

Comment protégeons-nous vos renseignements personnels sur la santé?**Pouvez-vous voir les renseignements personnels sur la santé que nous avons à votre sujet?**

Oui. Vous pouvez demander à consulter votre dossier de santé. Votre fournisseur de soins de santé pourra vous aider.

Pouvez-vous corriger des renseignements personnels sur la santé que nous avons à votre sujet?

Si vous découvrez des renseignements inexacts dans votre dossier de santé, vous pouvez nous demander d'apporter les corrections nécessaires.

Pouvez-vous nous demander de ne pas communiquer vos renseignements personnels sur la santé?

Vous pouvez nous demander de ne pas communiquer certains renseignements à certaines personnes. Par exemple, vous pouvez nous demander de ne pas communiquer à votre médecin de famille les notes prises par vos travailleurs de la santé.

Est-ce que nous vous demanderons votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels sur la santé?

Oui, dans la plupart des cas. Cependant, il y a des exceptions. En effet, conformément à la loi provinciale, nous avons le droit d'utiliser vos renseignements sur la santé à des fins administratives, de recherche et de surveillance. Dans ces cas, des règles clairement définies limitent la façon dont nous pouvons utiliser vos renseignements; de plus, les noms ne sont jamais indiqués dans les rapports.

Si vous avez des questions, des commentaires ou des demandes, n'hésitez pas à appeler l'agent de la protection de la vie privée des SSCHS au 705 864-3061.

Suggestions et préoccupations des patients

Comme nous avons pour but d'aider chaque patient du mieux possible, nous voulons toujours savoir si vous trouvez que vous avez reçu d'excellents soins de notre personnel. Nous voulons aussi le savoir si vous n'êtes pas satisfait de vos soins, si quelque chose vous semble dangereux ou si vous avez des améliorations à nous proposer. Vous pouvez nous faire part de vos suggestions et de vos commentaires de différentes façons.

Vous pouvez **communiquer verbalement vos préoccupations** au personnel infirmier, aux médecins ou aux autres professionnels de la santé.

Les suggestions peuvent être transmises par écrit au moyen d'un formulaire de plainte ou en ligne à www.sschs.ca.

Pour déposer une plainte par écrit, il suffit de remplir un formulaire de plainte des patients, qu'on peut se procurer auprès du personnel du poste de soins infirmiers, à l'entrée principale ou en ligne.

Remplir et retourner le sondage auprès des patients que vous recevrez chez vous par la poste après votre hospitalisation.

Nous cherchons toujours à savoir ce que vous avez à dire et nous nous faisons un devoir de donner suite aux suggestions et aux plaintes des patients, que nous considérons comme des occasions d'apprendre et d'améliorer nos soins.

Si vous nous avez fait parvenir une plainte ou une suggestion, le gestionnaire le plus directement lié à vos soins fera un suivi pour discuter de la préoccupation avec vous. Toutes les parties concernées participeront à un examen de la situation et trouveront ensemble une solution.

Avant de retourner chez vous

Au moment de vous préparer à retourner chez vous, posez autant de questions que possible pour vous assurer de comprendre :

le traitement que vous recevez;

le type de soins dont vous aurez besoin chez vous;

les symptômes à surveiller et ce qu'il faut faire s'ils se manifestent;

les activités et les aliments à éviter;

la façon d'utiliser certains accessoires (p. ex. aides à la mobilité) ou certaines fournitures (p. ex. pansements) ou la façon de prendre soin de certains tubes (p. ex. cathéters);

la date et l'heure de votre prochaine visite à la clinique;

la date et l'heure d'examen diagnostiques ou de rendez-vous avec des spécialistes.

Assurez-vous de bien comprendre toutes les instructions que vous avez reçues avant de partir de l'hôpital. Il s'agit, entre autres, des instructions concernant la prise ou l'arrêt des médicaments que vous preniez avant de venir à l'hôpital.

Pour nous joindre

Services de santé de Chapleau

C. P. 757

6, chemin Broomhead

Chapleau (Ontario)

P0M 1K0

705 864-1520

www.sschs.ca

