



# Aidez-nous à vous aider Capital Health

Capital Health veut que vous ayez les meilleurs soins possible. La meilleure façon d'y arriver est de vous aider, ainsi que la personne qui prend soin de vous le cas échéant, à participer à vos soins. Au Canada, nous savons que des blessures et des complications imprévues surviennent dans moins de dix pour cent des hospitalisations. Un peu plus d'un tiers de ces complications pourraient être évitées. Ces complications peuvent résulter en une plus longue hospitalisation, causer une invalidité ou mener à la mort.

Il y a beaucoup de mécanismes de sauvegarde en place pour réduire les risques qu'il arrive quelque chose de néfaste pendant votre séjour à l'hôpital. Vous faites partie de votre équipe soignante, et à ce titre, il y a des choses que vous pouvez faire pour éviter qu'une erreur se produise.

## Comment puis-je aider?

**Parlez ouvertement et honnêtement** avec les autres membres de votre équipe soignante. Ils ont besoin de connaître :

- vos antécédents médicaux et toute allergie que vous pourriez avoir;
- toute réaction que vous avez eue à des médicaments;
- les médicaments et les produits de santé naturelle que vous prenez et les thérapies non conventionnelles que vous suivez;
- l'existence d'une directive préalable. Une directive préalable est un document qui permet de veiller à ce que vos désirs en matière de soins de santé et de traitements soient compris et respectés. Pour plus de renseignements, demandez le guide du patient intitulé *Advance Directives* (en anglais seulement), WX85-0024, ou consultez-le sur le site Web de Capital Health.

**Écoutez attentivement** l'information qu'on vous donne.

- Si vous ne comprenez pas quelque chose, posez des questions.
- N'hésitez pas à prendre des notes et à demander de l'information écrite.
- Le fait de répéter aux autres membres de l'équipe soignante ce que vous pensez qu'ils ont dit leur permet de vérifier qu'il n'y a aucune confusion et que vous avez compris les points importants.

**Connaissez vos médicaments.** Les médicaments sont la cause d'une des erreurs les plus communes. Pendant votre séjour à l'hôpital, vous devriez :

- connaître le nom des médicaments que vous prenez et à quoi ils ressemblent, le dosage, la raison pour laquelle vous les prenez et leurs effets secondaires. Vous devriez savoir s'ils peuvent interférer avec tout autre médicament ou supplément que vous prenez;
- toujours vous abstenir de prendre un médicament sans d'abord demander à l'infirmière ce que c'est;
- aviser l'infirmière si vous croyez qu'un médicament est différent de celui que vous prenez habituellement, qu'il manque un médicament ou que le moment où vous prenez votre médicament est passé.
- lire l'étiquette sur le sac pour perfusion intraveineuse. Demandez à l'infirmière combien de temps ça devrait prendre pour vider le sac. Appelez l'infirmière si le liquide intraveineux arrête de couler ou semble couler trop vite ou trop lentement;
- lire l'ordonnance au moment de quitter l'hôpital et obtenir les bons médicaments du pharmacien. Il est préférable de faire remplir toutes vos ordonnances à la même pharmacie pour que le pharmacien puisse rester au courant de ce que vous prenez comme médicaments;
- garder à la maison une liste de tous vos médicaments et l'apporter avec vous quand vous allez chez le médecin.

**Vérifiez les données qui vous identifient** – Assurez-vous d'avoir un bracelet d'identité et, le cas échéant, un bracelet d'alerte médicale.



- Vérifiez deux fois plutôt qu'une que les renseignements sur les bracelets sont exacts.
- Attendez-vous que les membres de l'équipe soignante vérifient l'information avant de vous donner vos médicaments ou une transfusion sanguine, de prélever un échantillon de sang ou de faire d'autres procédures.
- Attendez-vous que les membres de l'équipe soignante portent des insignes de l'hôpital, qui les identifient.
- Si vous portez un bracelet d'alerte médicale, assurez-vous que le personnel soignant est au courant.

## **Sachez à quoi vous attendre.**

- Assurez-vous de comprendre les avantages et les risques de votre chirurgie ou traitement, de toute chirurgie ou de tout traitement non conventionnel et de ce qui arrivera si vous ne recevez pas ce traitement ou cette chirurgie.
- Avant la chirurgie, votre chirurgien et vous devriez être d'accord sur ce qui sera fait au juste. Pour éviter d'opérer au mauvais endroit, on fait normalement des marques pendant que vous êtes éveillé(e) pour bien indiquer l'endroit à soigner. Par exemple, oeil gauche ou jambe droite.
- Posez des questions sur les tests ou examens sanguins que vous avez eus ou que vous deviez avoir. Ne tenez pas pour acquis que « pas de nouvelles » signifie « bonnes nouvelles ».
- Avant votre congé de l'hôpital, assurez-vous d'avoir un plan de soins en place. La dernière page du guide servira à planifier vos soins à la maison.

## **Prévenez les infections.**

- Demandez à votre médecin si vous devriez recevoir des vaccins pour prévenir des infections telles que la grippe ou la pneumonie.
- Informez votre infirmière et votre médecin si vous avez des rougeurs, de la douleur ou un écoulement à l'emplacement d'une blessure, d'une incision, ou de l'introduction d'un soluté par intraveineuse.
- Demandez s'il faudra qu'on prépare votre peau ou qu'on vous enlève des poils ou des cheveux avant la chirurgie. S'il est nécessaire d'enlever des poils ou des cheveux, il faudra le faire avec une tondeuse plutôt qu'un rasoir parce que le rasage peut endommager la peau et causer une infection.
- Lavez-vous les mains souvent, surtout après être allé(e) à la salle de toilette et avant de manger.
- Couvrez-vous la bouche avec un papier-mouchoir quand vous toussiez. Utilisez un nouveau papier-mouchoir quand vous toussiez ou éternuez et jetez-le après. Puis lavez-vous les mains.
- Demandez aux visiteurs de ne pas venir vous voir s'ils ont une infection, par exemple un rhume.
- Vous avez le droit de demander à tout membre de l'équipe soignante s'il s'est lavé les mains avant de vous toucher pour vous donner des soins. Si vous êtes mal à l'aise à l'idée de poser la question, vous pouvez dire : « J'ai remarqué que des médecins et des infirmières se lavent les mains ou portent des gants avant de toucher les patients. Pourquoi? »

- Pour plus de renseignements, demandez le guide du patient intitulé Infection Prevention (en anglais seulement), WX85-0024, ou consultez-le sur le site Web de Capital Health.

### **Amenez un membre de la famille, un ami ou une amie.**

- Une personne proche de vous peut vous aider moralement et vous aider aussi à vous rappeler des renseignements importantes.



## **Quoi faire si je ne me sens pas en sécurité ou si je suis inquiet/inquiète au sujet des soins?**

- Dites-le tout de suite à votre infirmière ou à un autre membre de l'équipe soignante. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse ou si vous êtes mal à l'aise à l'idée de leur en parler, demandez à parler à la personne chargée de l'unité des soins.
- Il y a aussi des représentants des patients qui sont là pour vous aider si vous avez des inquiétudes. Ils peuvent vous aider à parler de vos inquiétudes avec les autres membres de l'équipe pour résoudre tous les problèmes. Pour parler avec un représentant des patients, composez le 902-473-2133, le 902-473-2880 ou le 902-464-3164.

## **Où puis-je obtenir plus d'information sur la sécurité des patients?**

- Capital Health
- Ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse
- Institut canadien pour la sécurité des patients
- Des soins de santé plus sécuritaires maintenant
- National Patient Safety Foundation (USA)

## **Quel est mon plan de sortie?**

**1. Qui dois-je appeler si j'ai des questions ou des problèmes?**

Nom : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

**2. Le problème de santé pour lequel j'ai été soigné(e) :**

\_\_\_\_\_

**3. Le traitement médical que j'ai reçu:**

\_\_\_\_\_

**4. Quel médecin s'occupera de mes soins à domicile?**

\_\_\_\_\_

**5. Qu'est-ce que je dois faire à la maison et pourquoi?**

\_\_\_\_\_

**6. À quoi puis-je m'attendre?**

\_\_\_\_\_

**7. Quand devrais-je appeler le médecin, l'infirmière ou aller au service des urgences?**

\_\_\_\_\_

**8. Est-ce que je peux reprendre mon alimentation et mes activités habituelles?**

\_\_\_\_\_

**9. Est-ce que je peux retourner au travail?**

---

**10. Est-ce qu'il doit y avoir un suivi?**

---

**11. Quand devrais-je prendre rendez-vous avec mon médecin de famille?**

---

**12. Quels médicaments devrais-je prendre?** (Est-ce que ce sont les médicaments que je prenais avant d'aller à l'hôpital? Si ce n'est pas le cas, quels sont les médicaments que je ne prends plus ou qui ont été ajoutés? Est-ce que j'ai reçu les ordonnances dont j'ai besoin?)

---

---

Si vous avez des questions sur la façon de prendre vos médicaments ou les effets secondaires, adressez-vous à votre médecin, infirmière ou pharmacien.

**Vous avez besoin d'un complément d'information sur ce sujet?**

Communiquez avec votre bibliothèque publique locale pour obtenir des livres, des vidéos, des articles de revue et de l'information en ligne sur la santé. Cliquez sur Nova Scotia Provincial Library pour trouver où est la bibliothèque dans votre quartier ou région.

*La régie régionale de la santé Capital fait la promotion d'un environnement sans fumée et sans parfum. Prière d'éviter d'utiliser des produits parfumés. Merci.*

**Capital Health**, Nouvelle-Écosse  
[www.cdha.nshealth.ca](http://www.cdha.nshealth.ca)

*Texte préparé par : J. Cleary, infirmière*

*Révision pour le site Web : Linda Benn, coordonnatrice à l'éducation des patients*

*Illustrations par : LifeART Health Care 1 Images, Tous droits réservés © 1994, TechPool Studios Corp. USA*

*Graphisme et impression : Services d'audiovisuel et d'impression du QEII*

FF85-1194 Créé : le 18 juin 2008

Les renseignements contenus dans ce dépliant sont mis à jour tous les trois ans.