

GUIDE

Prenez votre sécurité en main

**Conseils pour les
patients et leur
famille**



The Ottawa Hospital | L'Hôpital
d'Ottawa

Avertissement

Ce document présente des renseignements généraux. Il ne vise pas à remplacer les conseils d'un professionnel qualifié. Consultez un professionnel de la santé pour savoir si ces renseignements s'appliquent à votre situation.

P1137 (03/2015)

Imprimé à L'Hôpital d'Ottawa

Notre vision est d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères. Voilà pourquoi nous accordons la priorité à votre sécurité à L'Hôpital d'Ottawa.

Votre rôle en tant que patient ou membre de sa famille

En tant que patient, vous êtes au centre de l'équipe de soins. Les membres de votre famille et vous pouvez favoriser votre sécurité à l'hôpital en collaborant avec les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel. Il est important de comprendre les soins que vous recevez.

- Soyez conscient des risques pour la sécurité à l'hôpital.
- Posez des questions.
- Demandez de l'aide.
- Écoutez attentivement.
- Parlez de ce qui vous préoccupe.

Risques pour la sécurité à l'hôpital

Les hôpitaux sont des milieux de guérison, mais ils comportent certains risques pour les patients, par exemple celui d'avoir une infection, de tomber ou d'être victime d'une erreur de médication, et ce, malgré nos meilleurs efforts.

Voici quelques conseils pour vous aider à rester en sécurité.

1) Évitez les infections.

Un des plus grands risques à l'hôpital est celui d'avoir une infection.

Soyez conscient des risques pour réduire ce risque :

- Lavez-vous souvent les mains à l'eau et au savon ou avec un désinfectant pour les mains. Demandez aux visiteurs de faire la même chose.
- Demandez à l'infirmière ou au médecin s'il s'est lavé les mains avant de vous examiner ou de vous donner un médicament. Sérieusement, vous avez le droit de le demander!
- Demandez à votre famille et à vos amis de ne pas venir vous voir s'ils sont malades. Si un visiteur a la toux, une mal de gorge ou le nez congestionné ou qui coule, il doit porter un masque.
- Si vous éternuez ou tousez, couvrez-vous la bouche et le nez avec le bras ou un mouchoir.
- Si vous visitez un patient en isolement, suivez les directives de l'infirmière.



2) Prévenez les chutes.

Votre maladie, chirurgie ou médicament peut augmenter vos risques de tomber.

Pour réduire ce risque :

- Si nous vous demandons de ne pas vous lever sans aide, veuillez attendre de l'aide



- Idéalement, vos pantoufles ont une semelle de caoutchouc. Ne portez pas de robe de chambre ou de pantalons qui traînent sur le plancher.
- Avant de vous asseoir dans un fauteuil roulant, vérifiez que les freins sont activés.
- Si vous utilisez une marchette ou une canne, ne vous déplacez jamais sans elle.
- Gardez la sonnette d'appel, le téléphone et vos objets personnels à portée de main.
- Gardez votre chambre en ordre.



- Si vous avez déjà fait une chute ou pensez que vous pourriez tomber facilement, dites-le à votre équipe de soins.

3) Renseignez-vous sur vos médicaments.

Vous devriez toujours garder avec vous la liste des médicaments que vous prenez. Elle devrait préciser pourquoi vous prenez chaque médicament et la bonne façon de le prendre.

Pour réduire ce risque à l'hôpital :

- Dites à votre équipe de soins quels médicaments, drogues et boissons alcoolisées (nom, force et fréquence) vous prenez et pourquoi. N'oubliez pas les médicaments en vente libre, les vitamines, les produits naturels, les suppléments alimentaires, les timbres, les gouttes et les inhalateurs.
- Lorsque le personnel vous donne un médicament, demandez de quoi il s'agit et pourquoi vous devez le prendre.
- Avant de prendre un médicament, demandez à l'infirmière de vérifier votre bracelet d'identité pour être certain que ce médicament vous est destiné.
- Si un médicament ne ressemble pas à celui que vous prenez habituellement, demandez à l'infirmière de vérifier si c'est le bon médicament.



- Avant votre départ de l'hôpital, le personnel vous remettra la liste de vos médicaments. Examinez-la et posez des questions si vous ne comprenez pas quels médicaments prendre ou pourquoi le faire. Apportez cette liste à votre prochain rendez-vous avec votre médecin. Assurez-vous aussi de jeter toute ancienne liste de médicaments.

Pour réduire ce risque à la maison :

- Lorsqu'on vous remet une ordonnance, vérifiez si vous pouvez la lire. Si l'écriture ne vous est pas lisible, elle pourrait être tout aussi difficile à comprendre pour le pharmacien.
- Si vous ne pouvez pas obtenir vos médicaments, dites-le à votre médecin en lui expliquant pourquoi.
- Lorsque vous recevez un médicament à la pharmacie, lisez l'étiquette et assurez-vous de comprendre combien en prendre et à quelle fréquence. Si vous avez de la difficulté à lire l'étiquette, demandez de l'aide.
- Essayez d'aller toujours à la même pharmacie pour que le pharmacien puisse faire le suivi de toutes vos ordonnances.
- Vérifiez le nom du médicament sur l'étiquette avant de le prendre. Apprenez comment prendre chaque médicament et ce que vous pouvez faire si vous éprouvez des effets secondaires. Demandez s'il est sécuritaire de prendre le médicament avec d'autres médicaments, des vitamines, des produits naturels ou certains aliments.



- Si vous ne comprenez pas certaines choses à propos de vos médicaments, demandez à votre médecin ou pharmacien de vous les expliquer.

Posez des questions

Renseignez-vous sur vos problèmes de santé, votre traitement, vos rendez-vous et vos médicaments. Si vous ne comprenez pas quelque chose, n'hésitez pas à poser des questions. Continuez d'en poser jusqu'à ce que vous ayez tous les renseignements dont vous avez besoin. Un membre de votre famille, un fournisseur de soins ou un interprète peut poser les questions à votre place au besoin. Si vous pensez à une question à la maison, notez-la pour pouvoir la poser à votre prochain rendez-vous.

Demander de l'aide.

- S'il fait sombre, demandez à quelqu'un d'allumer la lumière avant de vous lever.
- Si vous avez besoin de surveillance pendant que vous faites vos exercices, demandez-le à quelqu'un.
- Si vous recevez de l'oxygène, demandez de l'aide pour aller aux toilettes ou marcher dans les environs.
- Demandez aux professionnels de la santé de vous expliquer leur rôle. Tout le personnel de l'Hôpital (médecins, infirmières et personnel de soutien) porte une carte d'identité avec photo.
- Lisez bien tout formulaire médical et posez des questions sur ce que vous ne comprenez pas avant de signer un document.



Écoutez attentivement

Écoutez avec attention et demandez des précisions, surtout si vous ne comprenez pas. Prenez des notes et demandez à un ami ou à un membre de votre famille de vous accompagner pendant vos rencontres avec des professionnels de la santé. Demandez des documents d'information au médecin ou à l'infirmière.

Faites-nous part de vos questions et préoccupations

Quelque chose ne vous semble pas sécuritaire? Vous avez remarqué quelque chose qui nous a échappé ou que nous pourrions améliorer? Dites-le-nous. C'est important!

Si vous avez des questions ou des commentaires pendant votre séjour à l'hôpital, adressez-vous au **gestionnaire du secteur où vous recevez des soins**.

Si vous en avez après votre retour à la maison, communiquez avec le **Service de représentation des patients (613-798-5555, poste 13377; representationpatients@lho.on.ca)**.

Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site Web de L'Hôpital d'Ottawa à l'adresse www.hopitalottawa.on.ca.

***Aidez-nous à
assurer votre sécurité!***