

## **Conduite à tenir pour rester en sécurité lorsque vous recevez des soins de santé**

Tous, «Unis pour la sécurité!» Fournir des soins de santé sans risques est la principale responsabilité des dirigeants des organismes de santé, des cliniciens, du personnel soignant et de tous ceux qui interviennent dans la prestation des soins de santé. Les patients et leurs familles jouent également un rôle essentiel dans la prévention des erreurs médicales et dans l'atténuation de leurs conséquences. Il existe certes des barrières à la participation des patients, mais il est important que vous preniez une part active dans votre équipe de soins. Cela peut vous protéger vous-même et bien d'autres personnes. En somme, tout le monde, y compris vous-même, devrait mettre l'accent sur la sécurité des patients et signaler toute situation non-sécuritaire.

Médecins, infirmières et autres professionnels de la santé consacrent leur vie à dispenser des soins aux patients, mais la prestation de soins de santé peut être complexe. Une simple consultation passe par plusieurs étapes. Un grand nombre de personnes sont souvent impliquées dans les soins. Parfois, les prestataires utilisent des termes médicaux et une langue déroutante. Des erreurs ou des événements indésirables peuvent survenir lorsqu'un ou plusieurs faux pas sont enregistrés pendant le processus. Les erreurs sont inhérentes à la nature humaine (car nul n'est parfait), mais les organismes de soins de santé s'emploient à créer des systèmes qui limitent les erreurs et facilitent la tâche aux cliniciens dans la fourniture des soins sécuritaires et efficaces. Par exemple, de nos jours, pour prescrire des médicaments, la plupart des médecins utilisent des systèmes informatiques en lieu et place des ordonnances manuscrites. Ce qui permet de réduire le risque d'erreurs dues à l'illisibilité l'écriture et la possibilité de confusion du médicament ou de la dose commandée.

Voici quelques astuces qui peuvent vous aider à devenir des consommateurs informés des soins de santé :

- N'hésitez pas à prendre la parole si quelque chose vous semble anormal
- Posez des questions jusqu'à ce que vous obteniez une réponse satisfaisante
- Répétez aux cliniciens en vos propres termes leurs instructions afin de vous assurer d'avoir bien compris
- Demandez qu'on rédige les instructions et assurez-vous de comprendre le plan global de vos soins
- Sachez comment participer à vos soins pour atteindre les objectifs - posez des questions sur les objectifs réalistes à atteindre et assurez-vous d'être d'accord avec ces objectifs
- Familiarisez-vous avec les membres de votre équipe de soins – demandez-leur de se présenter
- Vérifiez que les fournisseurs de soins de santé se lavent les mains ou utilisent un désinfectant pour les mains avant de vous toucher - rappelez-le-leur si vous ne les avez pas vus le faire
- Tenez un journal de vos antécédents médicaux, vos médicaments et vos allergies et à chaque visite, informez vos fournisseurs des changements survenus
- Demandez des précisions si vous avez des doutes sur une ordonnance et informez votre médecin si vous n'avez pas l'intention de prendre un médicament – il peut vous donner des médicaments de substitution

- Respectez toujours la posologie et les doses prescrites – contactez votre médecin si une ordonnance ne vous donne pas satisfaction
- Renseignez-vous sur toutes les options de traitement possibles et examinez les risques et les avantages de chacune d’elles avec votre fournisseur de soins de santé
- Demandez à un membre de votre famille de vous accompagner à l’hôpital ou à une consultation au cabinet et demandez-lui d’écouter les instructions en même temps que vous et de poser lui aussi des questions
- Dans la mesure du possible, arrangez-vous pour obtenir les résultats des examens de laboratoire recommandés avant la visite
- Inscrivez-vous à [MyHealth Online](#) pour un accès électronique sécurisé à vos dossiers médicaux !

Cette semaine, nous publierons des blogs aux quotidiens avec des points de vue sur la sécurité et nous vous expliquerons comment vous pouvez vous joindre à nous pour la promotion de la sécurité des patients. Répondez à la question que nous posons à la fin de chaque blog et vous pourriez gagner une carte-cadeau Amazon d’une valeur de 25 \$ grâce à notre partenariat avec la New England Federal Credit Union. Merci de vous joindre à nous et de participer à la Semaine nationale de sensibilisation à la sécurité des patients !

Joignez-vous à nous, *prenez la parole et ne laissez pas le hasard décider de la sécurité des patients !*

Cordialement,

Le Bureau de la sécurité des patients au Centre médical de l'Université du Vermont

1. Fondation nationale pour la sécurité des patients. (2017). Éducation et ressources: Pour les patients et les familles. Récupérée de <http://www.npsf.org/?page=patientsandfamilies2>

Question de blog:

Citez une chose que vous pouvez faire pour devenir un consommateur informé des soins de santé ?