



PRENDRE SOIN DE MOI: GUIDE POUR LES PATIENTS

S'y retrouver en matière de
soins de santé à Hamilton
ainsi que dans le comté de
Haldimand et le nord-ouest
de la région de Niagara

TABLE DES MATIÈRES

04

Suggestions
générales

06

Équité en santé

07

Considérations
relatives aux
rendez-vous

10

Examens,
interventions et
médicaments

12

Séjour à l'hôpital

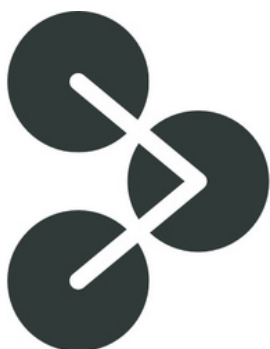
14

Transition des
soins

15

Ressources
supplémentaires

**Greater
Hamilton
Health
Network**
ONTARIO HEALTH TEAM



NON

Introduction

Conçu par le Réseau de Santé du Grand Hamilton (RSGH) et le Réseau consultatif des patients, des familles et des partenaires de soins du RSGH, ce guide est un outil éducatif destiné à appuyer les patients, les familles et les partenaires de soins dans leur parcours de soins de santé. Il peut être difficile de gérer des plans de traitement et de soins (p. ex. rendez-vous, examens, interventions et suivis). Nous espérons que ce guide éducatif offrira des conseils pratiques et des suggestions qui contribueront à créer une expérience positive pour les patients dans leur parcours de soins de santé dans l'ensemble du territoire du RSGH.

Avis de non-responsabilité

Notez que le contenu et les renseignements figurant dans ce guide sont uniquement fournis à des fins éducatives. Ils ne constituent pas des conseils médicaux et ne sont pas destinés à remplacer un avis médical. Consultez toujours un fournisseur de soins de santé ou un professionnel ou une professionnelle de la santé si vous souhaitez obtenir un avis médical, un diagnostic ou un traitement. En cas d'urgence médicale, composez le 9-1-1.

Alors que nous continuons à travailler à l'élaboration d'un système de soins de santé plus équitable et axé sur les patients, nous respectons le fait que chaque personne choisira les renseignements qu'elle se sent à l'aise de communiquer à ses fournisseurs de soins de santé. Utilisez le présent document comme guide : certains renseignements pourraient ne pas s'appliquer. Notez que s'il est nécessaire de procéder à des examens, interventions ou discussions supplémentaires, il est possible que vous n'obteniez pas de réponse à certaines questions lors de votre visite.

Merci

Le RSGH souhaite remercier tout particulièrement le personnel et les patients conseillers qui ont dirigé ce groupe de travail. Ruth Morris, Bonnie Pataran, Janice Duda-Kosar, Angie Tracz, Murray Walz, Anna Burns et Heather Shaw : le RSGH vous est profondément reconnaissant pour tous vos efforts et vos conseils lors de la création de ce guide. Nous n'aurions pas pu y parvenir sans vous.



Suggestions générales

Points clés :

- Notez vos symptômes, vos principales préoccupations et vos pensées.
- Dressez une liste de vos médicaments, de vos allergies et des renseignements médicaux essentiels (p. ex. prise d'anticoagulants), en plus d'indiquer les coordonnées de votre pharmacie actuelle.
- Rassemblez les renseignements sur les antécédents médicaux de votre famille (p. ex. problèmes cardiaques, cancer, diabète, dossiers d'immunisation, même si le tout est rédigé dans une langue autre que le français ou l'anglais), ainsi que sur vos problèmes de santé antérieurs.
- Si possible, prenez des photos de vos problèmes physiques (p. ex. éruptions cutanées, enflure) pour les montrer à votre fournisseur de soins de santé.
- Indiquez à votre fournisseur de soins de santé le meilleur moyen de communiquer avec vous (p. ex. courriel, téléphone cellulaire, téléphone fixe, personne-ressource). Assurez-vous que ces renseignements sont à jour.
- Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer vos préoccupations, demandez à un membre de votre famille ou à un ami ou une amie de parler en votre nom et de prendre des notes pendant le rendez-vous.

MANDATAIRE SPÉCIAL(E)

Un mandataire spécial ou une mandataire spéciale est une personne qui prend des décisions en votre nom si vous n'êtes pas en mesure de le faire. Cette personne peut prendre des décisions concernant les soins personnels, notamment : les soins de santé, la nutrition, le logement, l'habillement, l'hygiène et la sécurité.



Suggestions générales (suite)

Points clés :

- Si vous avez besoin d'un ou une interprète, faites-le savoir à votre fournisseur de soins de santé.
- N'oubliez pas que certains rendez-vous peuvent être d'une durée limitée.
- Si les soins que vous recevez sont prodigués par une équipe de soins de santé, vous ne verrez peut-être pas votre médecin de famille à chaque visite ou rendez-vous. Selon vos besoins, vous pourriez voir une autre personne de confiance de cette équipe (p. ex. membre du personnel infirmier praticien, infirmier ou paramédical).

Renseignements sur la carte Santé de l'Ontario – Avez-vous une carte?

Oui – Apportez-la lors de vos rendez-vous et vérifiez qu'elle n'est pas expirée.

Non – Inscrivez-vous à l'adresse suivante : www.ontario.ca/fr/page/sinscrire-lassurance-sante-de-lontario-et-obtenir-une-carte-sante.



PROCURATION RELATIVE AU SOIN DE LA PERSONNE

Une procuration est un document juridique qui donne à une personne en qui vous avez confiance le pouvoir de prendre des décisions sur les soins de santé qui vous seront prodigués. Cette personne ne doit pas nécessairement être un avocat ou une avocate.

Pour en savoir plus sur la façon de nommer une personne de confiance pour prendre en votre nom des décisions importantes sur les soins de santé, visitez le www.ontario.ca/fr/page/donner-une-procuration.





L'équité en santé est fondée sur des systèmes sociaux, politiques et de soins de santé justes et équitables qui permettent d'améliorer les résultats en matière de santé. Il s'agit de la capacité de toutes les personnes de réaliser leur plein potentiel sur le plan de la santé et de recevoir des soins justes et appropriés.

À Hamilton ainsi que dans le comté de Haldimand et le nord-ouest de la région de Niagara, nous nous efforçons de fournir un continuum de soins équitable et fluide qui améliore activement la santé de la population, tout en répondant aux besoins individuels de nos communautés. Afin de fournir des soins de santé équitables, il faut notamment prendre le temps de comprendre la personne qui reçoit des soins holistiques et celle qui les offre.

Nous travaillons à l'élaboration d'un système de soins de santé plus équitable et axé sur les patients, et nous respectons le fait que la communication des renseignements ci-dessous relève d'une décision personnelle.

Nous vous encourageons à faire part des renseignements suivants à votre fournisseur de soins de santé uniquement si vous êtes à l'aise de le faire :

- Votre langue maternelle ou les langues dans lesquelles vous vous sentez à l'aise de parler de vos soins de santé (informez votre fournisseur de soins de santé si vous avez besoin de services d'interprétation).
- Vos pronoms et votre nom d'usage (nom que vous souhaitez utiliser).
- Vos besoins en matière d'alimentation ou de régime alimentaire.
- Si vous avez recours à la médecine ou à des pratiques traditionnelles et/ou occidentales.

Si quelque chose vous préoccupe, n'hésitez pas à poser des questions à votre équipe de soins de santé. Le respect et la communication sont des éléments importants tout au long du parcours de soins de santé. Nous invitons les patients, les familles, les proches aidants et les fournisseurs de soins de santé à travailler ensemble en tant que partenaires afin d'assurer les meilleurs soins possibles aux patients.

Considérations relatives aux rendez-vous

Avant le rendez-vous :

S'il s'agit de votre premier rendez-vous avec votre fournisseur de soins de santé

- Apportez tous les médicaments ou suppléments (y compris les suppléments à base de plantes et les vitamines) que vous prenez actuellement, dans leur emballage d'origine.
- Apportez les renseignements sur vos antécédents médicaux et familiaux, y compris vos dossiers de vaccination, même s'ils sont rédigés dans une autre langue que le français ou l'anglais.
- Demandez-vous s'il serait utile qu'une personne (membre de votre famille ou proche aidant ou aidante) vous accompagne au rendez-vous.
- Si vous avez des besoins en matière d'accessibilité (c.-à-d. une déficience visuelle ou auditive, des troubles cognitifs, un trouble d'apprentissage, une mobilité réduite ou des besoins particuliers en matière de transport), faites-le savoir à votre fournisseur de soins de santé.
- Demandez à votre fournisseur de soins de santé s'il est important, pour la planification du traitement, de vous procurer tous vos médicaments à la même pharmacie.

SANTÉ PUBLIQUE

Santé publique Ontario fournit une expertise en immunisation et en contrôle des maladies évitables par la vaccination.

Consultez le site www.publichealthontario.ca/fr/.

S'il ne s'agit pas de votre première visite chez votre fournisseur de soins de santé

- Vous pourriez être en mesure de consulter vos résultats à l'avance et de vous inscrire à EPIC, MyDovetale ou ConnectMyHealth (voir la page 15) à condition d'avoir déjà reçu des soins à l'hôpital.
- Vous pouvez demander de vous inscrire auprès d'un laboratoire dans votre communauté pour obtenir vos résultats. Ces services peuvent être payants.

Considérations relatives aux rendez-vous (suite)

Pendant le rendez-vous :

- Prenez des notes.
- Préparez-vous à expliquer brièvement les raisons du rendez-vous.
- Demandez à votre fournisseur de soins de santé de vous dire, si possible, la cause la plus probable de vos symptômes.
- Demandez comment gérer vos symptômes et ce que vous devez faire si votre état s'aggrave.
- Renseignez-vous sur les ressources disponibles pour la planification de votre traitement.
- Posez des questions pour savoir si des examens sont nécessaires et pour obtenir des explications et connaître, s'il y a lieu, les difficultés possibles et les instructions particulières (voir la page 10 pour des renseignements sur la préparation aux examens).
- Renseignez-vous au sujet de tout nouveau médicament prescrit ainsi que sur la nécessité d'un suivi.
- Examinez vos options de traitement et parlez-en.
- Posez des questions pour savoir s'il y aura des rendez-vous de suivi et, si c'est le cas, quand ils auront lieu.
- Renseignez-vous sur les symptômes à surveiller.
- Demandez à votre fournisseur de soins de santé s'il existe des programmes communautaires, des services de soutien à domicile ou des services qui pourraient faciliter la planification de vos soins.
- Faites part de vos sentiments et de vos inquiétudes à votre fournisseur de soins de santé.



Considérations relatives aux rendez-vous (suite)

Après le rendez-vous :

- Prenez des notes (noms des fournisseurs de soins de santé, examens, demandes de consultation, symptômes).
- Faites exécuter l'ordonnance selon les indications de votre fournisseur de soins de santé.
- Si vous souhaitez passer en revue les visites ou les examens effectués à l'hôpital, vous pouvez le faire au moyen des portails pour les patients (voir la page 15).
- Si vos symptômes s'aggravent, communiquez avec votre fournisseur de soins de santé, conformément aux directives reçues.

Assurez-vous de bien comprendre ce qui s'est passé lors de votre rendez-vous ainsi que votre plan de traitement pour la suite des choses.





Examens, interventions et médicaments

10



Votre fournisseur de soins de santé peut recommander des examens et des interventions afin de déterminer un plan de traitement approprié.

Questions à poser :

- Pouvez-vous m'expliquer l'examen ou l'intervention dans un langage simple et non médical?
- Dois-je me préparer avant l'examen ou l'intervention? Qui me fournira les renseignements concernant la préparation (p. ex. jeûne, médicaments à prendre et à ne pas prendre)?
- Y a-t-il des risques ou des effets secondaires courants ou graves?
- À quel endroit se déroulera l'examen ou l'intervention? Dois-je prendre des dispositions pour que quelqu'un m'y conduise?
- Combien de temps devrai-je attendre avant de recevoir les résultats de mon examen et comment m'avisera-t-on?
- Est-ce que le coût de l'examen ou de l'intervention est couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario?

Médicaments :

Au cours de votre parcours de soins de santé, on pourrait vous prescrire de nouveaux médicaments ou modifier ceux que vous prenez déjà. N'oubliez pas d'informer votre fournisseur de soins de santé de tous les médicaments sur ordonnance et en vente libre, ainsi que des vitamines et suppléments, que vous prenez. Suivez les instructions de votre fournisseur de soins de santé ou de votre pharmacien ou pharmacienne.

Examens, interventions et médicaments (suite)

11

Questions à poser à votre fournisseur de soins de santé ou à votre pharmacien(ne) au sujet d'un nouveau médicament :

- Quel est le nom de ce médicament?
- Quand et pendant combien de temps dois-je prendre ce médicament?
- Comment dois-je prendre ce médicament?
- Quels sont les effets secondaires courants de ce médicament et dois-je en informer quelqu'un?
- Dois-je éviter quoi que ce soit pendant que je prends ce médicament? (Par exemple, conduire, utiliser de l'équipement lourd ou consommer de l'alcool, d'autres médicaments ou certains aliments.)
- Comment vais-je savoir si le médicament est efficace?
- Comment dois-je entreposer ce médicament?
- Ce médicament est-il couvert par mon régime d'assurance médicaments? Si ce n'est pas le cas, quel est son coût et puis-je avoir des échantillons?





Soins fournis dans un hôpital qui nécessitent une admission sur une unité d'hospitalisation et qui requièrent généralement d'y passer la nuit.

Avant d'aller à l'hôpital, assurez-vous de savoir ce qui suit :

- Ce que vous devez apporter.
- L'heure à laquelle vous rendre.
- L'endroit où vous inscrire.
- Si quelqu'un doit vous accompagner.
- Les instructions préopératoires et postopératoires de l'hôpital – suivez-les.

Questions à poser pendant votre séjour à l'hôpital :

- Qui fait partie de mon équipe de soins et qui est le fournisseur de soins de santé responsable?
- Si j'ai des questions ou des préoccupations, ou si mon proche aidant ou ma proche aidante en a, à qui faut-il s'adresser?
- Y a-t-il quelque chose que je peux faire, ou que mon proche aidant ou ma proche aidante peut faire, pour contribuer aux soins pendant mon séjour à l'hôpital?



Si vous avez encore des préoccupations, demandez s'il y a une équipe chargée de l'expérience des patients ou une équipe de soins aux patients.

Renseignements qui pourraient être utiles à l'équipe de soins :

- Ce qui compte et ce qui est le plus important pour vous.
- La chose ou la personne qui vous inquiète le plus.
- Vos objectifs de soins.
- Les croyances fondamentales dont vous aimeriez faire part à l'équipe de soins.
- Toute difficulté qui pourrait avoir une incidence sur vos soins.
- Votre niveau de fonctionnement avant la maladie (activités quotidiennes).
- Tout renseignement à propos d'une expérience de soins de santé antérieure qui pourrait aider l'équipe de soins de santé.
- Les consultations ou les examens récents, effectués avant l'admission, ou les spécialistes ayant participé à vos soins et qui pourraient ne pas figurer dans le dossier de l'hôpital.
- Vérifiez l'exactitude de votre liste de médicaments et assurez-vous que le personnel est au courant des médicaments que vous n'avez pas tolérés dans le passé.
- Le nom de la personne avec qui l'équipe peut communiquer.
- L'existence d'un testament de vie. (Consultez le site www.dyingwithdignity.ca/fr.)



Transition des soins

Le retour à la maison après une hospitalisation est une étape importante dans votre parcours en tant que patient ou patiente, et peut s'accompagner de changements.

Avant votre départ de l'hôpital, discutez avec votre équipe de soins de santé des points suivants :

- Après mon congé, est-ce que le personnel de l'hôpital communiquera avec moi au sujet des prochaines étapes? Si ce n'est pas le cas, qui s'occupera de mon suivi? (P. ex. fournisseur de soins primaires ou spécialiste.)
- Quelle est la date prévue de mon congé? (Ce moment peut changer selon les circonstances.)
- Avec qui devrais-je communiquer en cas de problème concernant mon séjour à l'hôpital?
- Aurai-je besoin d'équipement, de fournitures ou d'adaptations à domicile? Que dois-je faire pour obtenir ce qu'il me faut?
- Avec le personnel, passez en revue les médicaments que vous devrez prendre après votre départ de l'hôpital.
- Si vous avez des besoins ou des difficultés concernant le transport, faites-en part à votre fournisseur de soins de santé.
- Lors de la planification du congé, n'hésitez pas à communiquer au besoin avec l'une des personnes suivantes : coordonnateur ou coordonnatrice des soins à domicile, ou travailleur social ou travailleuse sociale de l'hôpital.

Avant votre départ, assurez-vous que vous et votre proche aidant ou aidante comprenez bien le plan concernant vos soins après votre congé. Demandez des précisions au besoin.

Si vous êtes un proche aidant ou une proche aidante :

- Si vous avez des préoccupations quant à votre capacité à prodiguer des soins à votre proche après son séjour à l'hôpital, faites-en part à l'équipe de l'hôpital bien avant le congé.
- Demandez à participer à la planification du congé.
- Demandez qu'on vous fournisse les coordonnées écrites des coordonnatrices et coordonnateurs de soins ainsi que ceux des autres services de soutien disponibles après le congé.
- Demandez où trouver d'autres ressources sur les problèmes de santé affectant votre proche.
- Il existe des services de soutien et des ressources pour les proches aidants (voir les pages 15 à 17).



Ressources supplémentaires

Portails pour les patients :

Les portails pour les patients offrent aux patients un accès en ligne sécurisé à leurs renseignements personnels sur la santé ainsi que la possibilité de gérer certains aspects de leurs soins de santé. Ces plateformes permettent également aux patients et aux équipes cliniques d'interagir de façon efficace afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les patients. Les patients pourraient constater que les portails ont des fonctionnalités distinctes les uns des autres. Vous trouverez ci-dessous des liens directs pour vous aider à mieux vous orienter dans chaque portail et à accéder à vos renseignements personnels sur la santé :

St. Joseph's Healthcare Hamilton - MyDovetale

Guide pour les patients : [MyDovetale - Patient Guide 2022.pdf](#)

Hamilton Health Sciences - MyChart

Guide de l'utilisateur : [MyChart – Page d'accueil \(hhsc.ca\)](#) (en anglais seulement)

ConnectMyHealth

ConnectMyHealth est une solution de santé numérique qui vous offre un point d'accès unique en ligne pour consulter vos dossiers médicaux des hôpitaux participants de la région de l'Ouest de Santé Ontario (sud-ouest de l'Ontario). La solution ConnectMyHealth peut être utilisée gratuitement sur des ordinateurs de bureau et des appareils mobiles au Canada. Consultez le site fr.connectmyhealth.ca.

Il peut s'avérer difficile de lire et de comprendre les résultats d'examens, comme les analyses de sang. N'hésitez pas à communiquer avec votre fournisseur de soins de santé, qui pourra vous donner des précisions et vous expliquer vos résultats d'examen. Si vous souhaitez effectuer des recherches sur votre diagnostic ou vos résultats d'examens, nous vous recommandons de consulter les sites suivants : MyPathologyReport (www.mypathologyreport.ca) ou The Mayo Clinic (www.mayoclinic.org) [en anglais seulement].

Ressources supplémentaires (suite)

Santé811

Santé811 est un service gratuit, sûr et confidentiel accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone ou en ligne. Il vous permet de recevoir des conseils de santé de la part d'une infirmière autorisée ou d'un infirmier autorisé, de trouver des services de santé ou d'obtenir des renseignements. Pour y accéder, composez le 8-1-1 ou consultez le www.health811.ontario.ca.

ConnexOntario

Trouvez des services de santé mentale et de traitement des dépendances et du jeu problématique en Ontario en consultant le site www.connexontario.ca/fr ou en composant le 1 866 531-2600.

Réseau de Santé du Grand Hamilton – Prise de rendez-vous

Une plateforme de prise de rendez-vous en ligne sécurisée et disponible en tout temps, pour les patients et les proches aidants de Hamilton, du comté de Haldimand et du nord-ouest de la région de Niagara. Elle leur permet de demander ou de prendre directement un rendez-vous avec leur fournisseur de soins primaires à l'aide d'un ordinateur ou d'un appareil mobile. Consultez le site www.greaterhamiltonhealthnetwork.ca/patient-booking (en anglais seulement).

Réseau de Santé du Grand Hamilton – Services

Recherchez des services et des ressources pour la population de Hamilton, de Haldimand et du nord-ouest de la région de Niagara en consultant le site www.greaterhamiltonhealthnetwork.ca/find-services (en anglais seulement).

Soutien gratuit pour les proches aidants :

Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario (OSANO)

Visitez le site www.aidantsontario.ca/ pour obtenir un soutien en matière de soins de santé ainsi qu'un soutien physique et affectif pour les proches aidants. Vous pouvez également appeler en tout temps la ligne d'aide de l'organisme, au 1 833 416-2273.

Young Caregivers Association (YCA)

La YCA offre des programmes, des services et un soutien gratuits aux jeunes proches aidants âgés de 5 à 25 ans. Consultez le site www.youngcaregivers.ca (en anglais seulement) pour vous inscrire ou appelez le 905 397-4201.

Avez-vous besoin d'un ou une médecin de famille?

Accès Soins

Ce programme provincial aide les Ontariens et les Ontariennes à trouver un fournisseur de soins primaires. Consultez le site

<https://www.ontario.ca/fr/page/trouver-un-medecin-de-famille-ou-une-infirmiere-praticienne>.

Équipe de santé familiale de Hamilton

L'Équipe de santé familiale de Hamilton peut aussi vous aider à trouver un ou une médecin de famille près de chez vous. Composez le 365 317-8117 ou envoyez un courriel à l'adresse suivante :

attach@hamiltonfht.ca.



Mettre à profit votre expérience

Demandez à votre équipe ou à votre fournisseur de soins de santé si vous pouvez donner vos commentaires sur votre parcours de soins de santé ou prendre part à des initiatives de participation des patients. Vos commentaires peuvent contribuer à la mise en œuvre d'une approche de soins de santé axée sur les patients.

Balayez le code QR pour nous faire part de vos commentaires concernant le guide Prendre soin de moi.



Réseau de Santé du Grand Hamilton



Le Réseau de Santé du Grand Hamilton (RSGH) est l'une des premières équipes Santé Ontario de la province. Il a pour objectif de transformer les soins de santé en partenariat avec les patients, les familles, les partenaires de soins, les fournisseurs de soins primaires, les organismes locaux et la communauté.

Pour vous inscrire à notre bulletin d'information, envoyez un courriel à l'adresse suivante : info@ghhn.ca.

Suivez-nous sur les médias sociaux.



greaterhamiltonhealthnetwork.ca



info@ghhn.ca



[@greaterhamiltonhealthnetwork](https://www.instagram.com/greaterhamiltonhealthnetwork)



[@greaterhamiltonhealthnetwork](https://www.facebook.com/greaterhamiltonhealthnetwork)



[@GHHN_TheNetwork](https://twitter.com/GHHN_TheNetwork)



<https://www.linkedin.com/company/greater-hamilton-healthnetwork>

Balayez le code QR pour accéder à la version en ligne du guide, qui comprend des liens et des ressources cliquables.

