

GUIDE DU PATIENT ET DU SOIGNANT

S'ORIENTER À TRAVERS LES SOINS DE SANTÉ :

Trouver son chemin dans la région
d'Oxford

*Les soins de santé
peuvent être
compliqués :*

*Nous sommes ici pour
vous aider*

Bienvenue

Être un patient ou un soignant n'est pas facile. Vous n'avez pas choisi votre situation, vous n'êtes peut-être pas certain(e) de la signification de vos symptômes et, en réalité, vous voulez simplement vous sentir mieux et continuer de vivre.

De plus, vous devez probablement gérer une panoplie de rendez-vous, tests, interventions, références et suivis. Ces derniers sont susceptibles d'impliquer une variété de personnes, d'organisations et d'emplacements.

En peu de temps, vous vous sentirez peut-être dépassé(e) et ne saurez plus quoi faire ni où aller. C'est précisément pour cette raison que nous espérons que ce guide vous donnera des conseils pratiques pour vous assurer d'avoir un bon état de santé et une expérience positive en cours de route.

Ce guide n'est qu'un point de départ. De nombreux organismes de soins de santé proposent leur propre guide du patient sur des pathologies spécifiques. Vous devriez les consulter et suivre des conseils plus adaptés au besoin.

Pour faciliter la consultation de ce guide, nous l'avons divisé en différentes sections:

- Rendez-vous
- Tests
- Interventions
- Soins continus et transitions des soins
- Prestation de soins
- Prendre soin de soi
- Partager votre expérience
- Dépannage
- Soutiens et ressources

SUGGESTIONS GÉNÉRALES

- Conservez un dossier pour vos renseignements médicaux, y compris les personnes à contacter en cas d'urgence, les numéros de téléphone ou les adresses de courriel importantes.
- Maintenez un journal des symptômes, des réflexions et des questions. Utilisez un calendrier pour les dates importantes.
- Ayez une description claire par écrit des antécédents familiaux et des problèmes/états médicaux antérieurs.
- Rédigez un plan formel pour vos volontés et ayez un testament. Discutez avec votre famille à ce sujet et désignez ceux en qui vous avez confiance.
- Sachez ce que votre assurance couvre et ce qu'elle ne couvre pas.
- Ayez l'esprit curieux et soyez le plus patient possible. Votre parcours peut ne pas être linéaire.

Avis de non-responsabilité :

Ce document ne doit pas être utilisé comme un avis médical ou s'y substituer. Consultez toujours votre professionnel de la santé.

Rendez-vous

Avant le rendez-vous

- Comprenez clairement le but du rendez-vous. Est-ce votre première consultation ou rencontrez-vous un spécialiste ? S'il s'agit d'un rendez-vous avec un spécialiste, assurez-vous que les renseignements/résultats pertinents sont arrivés.
- Notez vos symptômes et vos questions à l'avance.
- Notez ce que vous faites actuellement pour gérer les symptômes. Qu'est-ce qui améliore votre et qu'est-ce qui l'empire ?
- Apportez une liste des médicaments et des suppléments que vous prenez, ainsi que des produits de santé en vente libre, y compris ceux à base de plantes. Notez l'horaire auquel vous les prenez (combien de fois par jour, comment vous les prenez, par exemple avec ou sans nourriture, sous forme de comprimé ou d'injection).
- Prévoyez comment vous vous rendrez au rendez-vous et en reviendrez, ainsi que toutes les dépenses connexes comme le stationnement ou les frais de taxi ou d'autobus.
- Coordonnez votre visite avec un soignant, un membre de la famille ou un voisin qui vous accompagnera. Ils peuvent agir en offrant une deuxième paire d'oreilles, en posant des questions et en prenant des notes.

Au rendez-vous

- Participez activement à vos soins. Posez des questions et partagez toutes vos préoccupations.
- Demandez des renseignements faciles à comprendre et/ou des endroits réputés pour obtenir plus d'informations. Voir s'il existe un guide du patient adapté à votre état.
- Informez-vous des temps d'attente probables.
- Comprenez ce qu'est la prochaine étape et qui la prendra en charge.

Après le rendez-vous

- Appelez à différents endroits pour savoir s'il y a une liste d'attente.
- Remplissez une ordonnance, si nécessaire.
- Planifiez des tests, des rendez-vous de suivi, gardez un journal des symptômes et un calendrier.
- Faites une liste des rendez-vous, du nom des fournisseurs de soins de santé et d'autres renseignements pertinents. Utilisez des horaires cohérents (ou un calendrier partagé) avec un être cher.

Questions utiles à poser :

- Quelle est la cause la plus probable de mes symptômes ?
- Y a-t-il d'autres causes possibles ?
- Ai-je besoin de tests pour confirmer ?
- Mon état est-il temporaire ou chronique ?
- Quels sont les traitements disponibles et lesquels recommandez-vous ?
- J'ai d'autres problèmes de santé. Comment gérer au mieux l'ensemble de mes conditions ?
- Y a-t-il des restrictions que je dois suivre, comme éviter certaines activités ?
- Dois-je voir un spécialiste ? Si oui, qui recommandez-vous ?
- Existe-t-il des brochures ou d'autres documents imprimés que je peux me procurer ? Quels sites Web recommandez-vous ?

Tests

Être un patient nécessite une certaine curiosité sur ce qui se passe et pourquoi. Votre équipe soignante peut vous demander de subir des tests pour mettre en lumière certaines choses.

Voici quelques suggestions à suivre lors des tests :

- Demandez s'il y a des renseignements sur le test ou sur la raison menant à l'examen.
- Demandez si le Régime d'assurance-santé de l'Ontario couvre le test ou quel montant est couvert.
- Demandez s'il y a des risques ou des effets secondaires du test.
- Demandez si une préparation est nécessaire, comme le jeûne.
- Demandez si les médicaments peuvent encore être pris ou doivent être arrêtés jusqu'à la fin du test.
- Demandez comment obtenir les résultats du test et le délai approximatif d'attente.
- Demandez un suivi, devez-vous appeler leur bureau ou attendre un appel de leur part ? Que faire si vous n'avez pas de nouvelles ?
- Demandez si vous serez en mesure de conduire ou si vous devez avoir un chauffeur ?

Interventions

Tout comme pour les tests, lors d'une intervention il faut faire preuve de patience et de calme pour gérer l'incertitude qui accompagne cette expérience.

Voici quelques suggestions à suivre lors d'une intervention:

- Demandez quelles alternatives existent, le cas échéant.
- Comprenez quels peuvent être les risques du traitement.
- Comprenez quels peuvent être les risques de ne pas recevoir le traitement.
- Demandez s'il existe des renseignements sur l'intervention ou la raison faisant l'objet d'un examen.
- Demandez si le Régime d'assurance-santé de l'Ontario couvre les frais de l'intervention ou quel montant est couvert.
- Demandez si l'intervention est invasive.
- Demandez ce qu'il faut prévoir en termes de rétablissement ?
- Demandez si des analgésiques sont nécessaires pendant/après l'intervention.
- Si des soins à domicile sont requis, demandez s'il existe des listes d'attente pour les soins à domicile.
- Demandez si une préparation est nécessaire, comme le jeûne.
- Demandez si les médicaments peuvent encore être pris ou s'ils doivent être arrêtés jusqu'à la fin du test.
- Demandez si vous serez en mesure de conduire ou si vous devez avoir un chauffeur ?

Soins continus et transitions des soins

À l'occasion, votre équipe soignante peut être composée de personnes provenant de différentes parties du système de santé. Par exemple, vous (ou un proche) pouvez consulter un médecin de famille, puis être hospitalisé(e), pour ensuite retourner à la maison et recevoir des soins à domicile. Ou votre proche est peut-être à l'hôpital en attente d'un placement dans un établissement de soins de longue durée.

Voici quelques suggestions qui peuvent vous aider dans les situations suivantes:

- Admission à l'hôpital
 - Assurez-vous de savoir qui sont les dispensateurs de soins de votre équipe
- Sortie de l'hôpital
 - Assurez-vous de ne pas partir sans une planification de sortie claire
- Recevoir des soins à domicile
 - Assurez-vous de savoir qui entre dans votre maison et pourquoi

Quelle que soit votre situation, il est important de participer activement à vos soins lors de ces transitions de soins. Pendant les transitions de soins, l'échange de renseignements peut être difficile, alors assurez-vous que votre équipe soignante comprend votre situation. Assurez-vous que votre soignant(e) participe également à l'élaboration de votre plan de soins. Demandez un résumé clair de votre planification de sortie pour obtenir des instructions. Faites-leur savoir si vous avez des inquiétudes à l'idée de rentrer chez vous. Si vous n'avez pas de médecin de famille (ou d'infirmière praticienne), informez votre équipe soignante que vous n'avez personne pour faire le suivi. Demandez un numéro unique où vous pouvez appeler si vous avez des questions ou des préoccupations.

Pour certains renseignements spécifiques lors du retour à la maison après un séjour à l'hôpital, l'Ontario offre un [Guide du patient de l'hôpital à la maison](#) pour vous aider pendant cette période.

Prestation de soins

Si vous êtes un soignant, cela peut être difficile physiquement et émotionnellement. En conséquence, vous pouvez développer vos propres problèmes de santé et avoir besoin de soutien pour gérer les soins de votre proche. Voici quelques éléments qui peuvent vous aider :

- Assurez-vous de participer à la planification des soins de votre proche afin de ne pas être surpris(e) et pris(e) au dépourvu.
- Identifiez-vous à l'équipe soignante, y compris à la direction, et faites-leur savoir le rôle que vous espérez jouer dans les soins de votre proche.
- Comprenez si on vous demande de jouer un rôle plus formel dans les soins de votre proche, comme changer des pansements ou administrer des médicaments. Assurez-vous que l'on vous a montré quoi faire et que vous êtes prêt(e) à accomplir ces tâches.

- Demandez où en apprendre davantage sur le problème de santé auquel votre proche est confronté(e), la meilleure façon de le/la soutenir et quelles sont les aides ou les ressources pour les soignants (par exemple, des conseils, des groupes de soutien, des ateliers).

Prendre soin de soi

Prendre soin de soi peut être la dernière chose à laquelle vous pensez lorsque vous êtes confronté à des problèmes de santé, mais n'oubliez pas que l'incertitude et l'anxiété liées à la gestion de votre santé peuvent avoir des conséquences néfastes.

Voici quelques suggestions pour vous aider à gérer ce stress :

- Faites des recherches sur les services offerts dans votre communauté
- Voyez s'il existe des programmes de soutien par les pairs où vous pouvez parler avec d'autres personnes dans votre situation. Vous pouvez profiter de leurs expériences et des leçons apprises.
- Respirez profondément, faites de l'exercice, allez marcher et méditez pour vous vider la tête.
- Parlez avec vos proches.
- Envisagez de demander des conseils, une thérapie.

Si vous éprouvez des difficultés et ne savez pas quoi faire, vous pouvez appeler Télésanté Ontario. Une infirmière autorisée prendra votre appel 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce service est gratuit et confidentiel.

- **Sans frais : 1-866-797-0000**

Vous pouvez également appeler Reach Out 24h/24 et 7j/7 pour parler directement à quelqu'un de tout problème de santé mentale que vous pourriez avoir.

- **Sans frais : 1-866-933-2023**

REACH OUT *santé mentale dépendances* *services de crise*

Reach Out est un service de renseignements, de soutien et de crise pour les personnes habitants dans les régions d'Oxford, d'Elgin, de Middlesex et de London.

519-433-2023
www.reachout247.ca

Vous pouvez également appeler Connex Ontario pour vous aider à vous orienter au sein des multiples ressources et services en place.

- **Sans frais : 1-866-531-2600**

Partager votre expérience

Expérience des patients

De nombreux organismes de santé proposent des sondages de satisfaction où vous pouvez donner des commentaires sur votre expérience de soins. Ceux-ci sont souvent examinés pour comprendre ce que vous avez vécu et pour savoir si vous avez des suggestions pour améliorer les soins. Assurez-vous de demander un sondage si celui-ci ne vous est pas proposé. Vos commentaires aident à garantir que ceux qui prennent des décisions en matière de santé comprennent les besoins de ceux qu'ils desservent.

Participation des patients

De nombreux organismes de santé ont maintenant créé des possibilités de bénévolat pour les patients et les conseillers familiaux afin de participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes, de projets et de politiques. Demandez aux organisations qui dispensent vos soins si vous pouvez vous impliquer pour partager vos expériences et vos idées sur les possibilités d'amélioration. Les connaissances fournies par les patients et les soignants peuvent garantir que les organismes de santé s'harmonisent bien avec les valeurs des patients.

Dépannage

Si votre expérience de santé ne se passe vraiment pas bien, vous voudrez peut-être déposer une requête ou une plainte. Les organisations en soins de santé ont généralement un processus de relations avec les patients qui vous permet de documenter votre préoccupation afin qu'elle fasse l'objet d'une enquête. Renseignez-vous auprès de n'importe quel organisme pour savoir comment procéder, car les processus varient selon les secteurs de soins. Des instances de réglementation sont en place pour déposer des requêtes ou des plaintes concernant des professionnels individuels.

Ressources et références

Il existe de nombreuses ressources utiles. Voici quelques ressources locales et provinciales pour vous aider à démarrer. Faites des recherches sur ceux qui vous sont utiles.

[Ligne de santé du Sud-Ouest](#)

[Programme d'autogestion du Sud-Ouest](#)

[Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario](#)

[Le carrefour pour les parents-aidants](#)

[Aides à la décision de l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa](#)

[Clinique de Cleveland – Questions à poser à votre médecin](#)

Qui sommes-nous ? Rejoignez-nous !

Nous sommes l'équipe de santé de la région d'Oxford, Ontario, composée d'environ 20 organismes de santé différents ainsi que des patients, des familles, des soignants et des clients qui se réunissent pour intégrer nos services, le tout dans le but d'améliorer les soins de santé dans notre région. Si vous souhaitez contribuer à l'amélioration de votre système de santé local, contactez-nous en envoyant un courriel à info@oxfordoht.ca.



Visitez notre site Internet

Pour en savoir plus sur l'intégration des soins de santé dans la région d'Oxford, veuillez visiter notre site Web à l'adresse info@oxfordoht.ca.

Twitter: @oxford_oht

Facebook: @OxfordOntarioHealthTeam

LinkedIn: [linkedin.com/company/oxford-oht](https://www.linkedin.com/company/oxford-oht)