



Vos préoccupations

Avant vos rendez-vous avec un professionnel de la santé ou à l'hôpital, dressez une liste de vos questions, préoccupations ou symptômes inhabituels.

Vous devez pouvoir expliquer dans vos mots :

- Votre histoire médicale (maladies, hospitalisations, opérations).
- Les médicaments que vous prenez, leurs effets secondaires et les raisons des changements apportés à votre médication.
- Les traitements et interventions qui vous sont proposés et les risques et complications possibles.
- Les consignes que vous devez suivre (quoi faire ou surveiller) lors de votre retour à la maison.

N'hésitez pas à poser des questions pour être encore mieux informé.

Lors de vos rendez-vous, faites-vous accompagner par un membre de votre famille, un ami ou un bénévole pour bien retenir ou mettre par écrit l'information qui vous est donnée. Si les explications ne sont pas claires, demandez des précisions.

Points importants à partager avec votre professionnel de la santé :

- Si vous avez souffert d'une allergie ou d'une mauvaise réaction à un médicament ou à un aliment.
- Si vous consommez ou si vous avez des antécédents de consommation de tabac, de drogues ou d'alcool.

- Si vous êtes atteint d'une maladie chronique telle que le diabète ou d'une maladie du cœur.
- Si vous avez dans votre famille des maladies particulières telles que l'hypertension artérielle, l'asthme ou le cancer.

Pour améliorer nos services et augmenter votre sécurité, vous pouvez également :

- Signaler immédiatement toute situation remarquée au moment de votre visite ou séjour qui comporte des risques ou qui vous apparaît potentiellement dangereuse.
- Collaborer avec les intervenants pour prévenir les incidents et les accidents.

Informations utiles

Vous souhaitez contribuer à améliorer la qualité des services ou formuler une plainte?

Parlez-en au personnel concerné et aux gestionnaires.

Si les démarches n'ont pas porté fruit, vous êtes invité à contacter la commissaire aux plaintes et à la qualité au 450 668-1010, poste 23628 ou à plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca.

Si vous souhaitez en connaître plus sur vos droits, vous pouvez vous référer au comité des usagers au 450 978-8609 ou à info@cucsslaval.ca.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
La reproduction partielle ou complète du document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire du Québec et à condition d'en mentionner la source.

N° inventaire 68-000-473

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 

MÀJ Avril 2019

 DIGNE DE CONFIANCE,
à chaque instant

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL



MA SÉCURITÉ

TA SÉCURITÉ

NOTRE SÉCURITÉ

Québec 



Votre identification

Assurez-vous que le personnel vous identifie correctement. Que ce soit à l'hôpital, en centre d'hébergement ou à domicile, nous devons fréquemment vous demander vos nom, prénom et date de naissance avant de vous fournir un soin, un service ou un traitement. Aussi, nous devons valider votre identité à l'aide de certains éléments : bracelet d'identité, carte de l'établissement ou toute autre pièce d'identité avec photo, cette bonne pratique permet d'assurer votre sécurité et réduit les risques d'erreur afin que vous receviez le bon soin ou le bon service.



Vos médicaments : questionnez et écoutez

Lors de vos visites à l'hôpital ou rendez-vous médicaux, apportez tous vos médicaments ainsi qu'une liste à jour de vos médicaments prescrits et en vente libre (vitamines, produits naturels, antiacides, compléments alimentaires, etc.). Votre médecin ou pharmacien peut vous aider à dresser cette liste et vous transmettre les informations concernant la prise de vos médicaments et leurs effets secondaires.

Vous devez consulter un professionnel de la santé avant d'arrêter ou de changer l'utilisation d'un de vos médicaments.



Hygiène des mains

Usagers, visiteurs et travailleurs de la santé et des services sociaux : tous doivent pratiquer l'hygiène des mains à différents moments clés, car c'est le moyen le plus efficace pour prévenir la transmission des infections.

Vous êtes un usager?

Au moment de recevoir des soins ou des services, n'hésitez pas à demander au personnel de se laver les mains.

L'usager ou le visiteur doit se laver les mains aux moments suivants :

- En entrant et en sortant d'une installation.
- En entrant et en sortant d'une chambre d'un usager.

Le travailleur de la santé et des services sociaux doit pratiquer l'hygiène des mains selon 4 moments clés.

- Avant de toucher à un usager ou à son environnement.
- Avant une intervention aseptique.
- Après un risque de contact avec du liquide biologique.
- Après un contact avec l'usager ou son environnement.



La prévention des chutes

Voici des mesures pour prévenir les chutes :

- Informez le personnel si vous avez des problèmes de mobilité, des

étourdissements ou si vous avez chuté dans les derniers 6 mois.

- Garder une liste à jour de vos médicaments.
- Portez vos lunettes et audioprothèses.
- Portez des chaussures fermées, bien ajustées et avec une semelle antidérapante.
- Mettez votre lit à la hauteur de vos genoux lorsque possible et assurez-vous que les freins sont en place.
- Utilisez votre canne, marchette ou votre déambulateur, lorsque requis.
- Utilisez les rampes dans les salles de bains et couloirs.
- Sonnez la cloche d'appel, au besoin, pour obtenir de l'aide.
- Placez vos effets personnels à votre portée.
- Prenez votre temps lors de vos déplacements ou de vos changements de position.

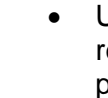


Les lésions de pression

Lorsque vous demeurez assis ou couché trop longtemps dans la même position, vous pouvez développer des lésions de pression, aussi appelées plaies de lit. Ces lésions peuvent causer de l'inconfort et de la douleur. Elles peuvent même avoir des conséquences importantes.

Afin d'éviter que cela ne se produise :

- Hydratez et alimentez-vous adéquatement.
- Changez régulièrement de position.



La prévention du suicide

Lorsque l'on vit une situation difficile (deuil, perte, crise, etc.) plusieurs réactions sont possibles telles ressentir du désespoir, de la détresse et avoir l'impression qu'il n'y a pas d'issue. Que ce soit pour vous ou pour un proche, soyez attentif aux indices suivants :

- Perte d'intérêt ou de plaisir à faire les choses.
- Tristesse, déprime ou désespoir.
- Changement au niveau des habitudes de vie (sommeil, appétit, manque d'énergie, concentration, etc.).
- Auto dévalorisation.
- Pensées de mort.

Si vous percevez des changements ou signes qui vous alertent, n'hésitez pas à demander de l'aide. Un intervenant pourra vous guider dans les démarches à entreprendre.

Vous pouvez consulter en tout temps le service Info-Santé et Info-Social en composant le 8-1-1.