CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

La sécurité

Une responsabilité partagée

Ma sécurité
Ta sécurité
Notre sécurité

Il est reconnu que la participation des usagers et des proches aidants a un effet positif sur la qualité et la sécurité des soins et services. Ce feuillet contient de l'information générale sur les pratiques sécuritaires requises en situation de soins et services. Il est possible que certaines sections ne s'appliquent pas à votre situation.

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

- vous préparer pour vos rendez-vous;
- communiquer vos besoins et préoccupations;
- signaler immédiatement toute situation, remarquée au moment de votre visite ou séjour, qui comporte des risques ou qui vous apparaît potentiellement dangereuse;
- questionner pour bien comprendre;
- exprimer ce qui peut compromettre l'application des consignes et recommandations de votre intervenant;
- suggérer des moyens qui fonctionnent pour vous.

La communication

Vous êtes l'expert de votre vécu avec votre maladie ou votre condition de santé. **Vous possédez des informations que le personnel de la santé et des services sociaux ne connait pas** (ex. : éléments particuliers qui ne sont pas visibles, mais qui peuvent influencer vos soins et services). Ces informations sont précieuses, vous êtes donc encouragés à les communiquer ainsi que vos préoccupations et vos observations en toute confiance et confidentialité. Avant vos rendez-vous avec un professionnel de la santé, vous pouvez dresser une liste de vos questions, préoccupations ou symptômes inhabituels.

Vous êtes encouragés à mentionner **ce qui peut vous aider à comprendre et à retenir l'information qui vous est donnée.** Par exemple, si vous avez un problème auditif, besoin d'un interprète ou une autre difficulté pour comprendre les informations, mentionnez-le à votre intervenant. Si les explications ne sont pas claires, n'hésitez pas à demander des précisions. Vos questions permettent au personnel de vous informer le mieux possible.

Lors de vos rendez-vous, vous pouvez être accompagné par un membre de votre famille, un ami, un proche ou un bénévole. Vous pouvez apporter les outils qui vous aident à communiquer. Vous êtes invités à apporter ce qu'il vous faut pour noter les informations importantes qui vous seront données.

À la fin de votre soin ou service, vous ou votre accompagnateur devriez **avoir toute l'information nécessaire** pour pouvoir expliquer dans vos mots :

- les traitements et interventions qui vous sont proposés et les risques et complications possibles;
- les consignes que vous devez suivre (p. ex. : prochaines étapes, quoi faire ou surveiller) lors de votre retour à la maison;
- les médicaments que vous prenez, leurs effets secondaires et les raisons des changements apportés à votre médication;
- les coordonnées de la personne avec qui communiquer en cas de complication.

Votre identification

Le personnel doit vous identifier correctement. Le personnel doit fréquemment vous demander votre nom, prénom et date de naissance avant de vous fournir un soin, un service ou un traitement.

Nous validons votre identité à l'aide de certains éléments : bracelet d'identité, carte d'assurance maladie 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

Lors de vos visites à l'hôpital ou de vos rendez-vous médicaux, **apportez une liste de vos médicaments** prescrits et ceux en vente libre (vitamines, produits naturels, antiacides, compléments alimentaires, etc.). Cette liste, tenue à jour avec l'aide de votre médecin, pharmacien ou un autre professionnel de la santé, permet d'assurer un suivi sécuritaire de vos traitements, d'éviter les doublons ou les interactions médicamenteuses.

Il est important de consulter un professionnel de la santé avant d'arrêter ou de modifier l'utilisation d'un médicament.

Hygiène des mains

Usagers, visiteurs et travailleurs de la santé et des services sociaux : **tous doivent se laver les mains à différents moments, car c'est le moyen le plus efficace pour prévenir la transmission des infections.**

Tout le monde doit se laver les mains avec de l'eau et du savon ou avec une solution désinfectante, aux moments suivants :

- En entrant et en sortant d'une installation.
- En entrant et en sortant de la chambre d'un usager.
- Avant et après les repas.
- Après être allé à la toilette.
- Après s'être mouché, avoir éternué ou toussé.

Le personnel doit se laver les mains avant et après avoir touché à un usager ou à son environnement.

Prévention des chutes

Les chutes peuvent survenir à tout âge, à tout moment et en tout lieu.

Bien qu'elles soient souvent sans conséquence, elles peuvent parfois occasionner des blessures plus sérieuses.

Lorsque vous êtes à l'hôpital, en centre d'hébergement ou lors de votre rendez-vous avec un professionnel de la santé, **informez le personnel** si vous avez l'impression de perdre l'équilibre, si vous avez peur de tomber ou si vous êtes tombé dans la dernière année.

Prévention des blessures à la peau

Si vous avez de la difficulté à bouger ou à changer de position dans votre lit ou votre fauteuil, vous pouvez développer des blessures appelées plaies de pression ou plaies de lit.

Ces blessures peuvent être douloureuses et causer de l'inconfort. Elles peuvent aussi entraîner des problèmes plus graves.

Lors de votre rendez-vous avec un professionnel de la santé, dites-lui si vous avez du mal à bouger, si vous avez des situations qui peuvent abîmer votre peau (par exemple : peau très sèche, pertes d'urine ou de selles).

Si vous avez remarqué un changement ou une blessure sur votre peau, peu importe où elle se trouve ou ce que c'est, **parlez-en** à votre professionnel de la santé.

Le soutien en cas de détresse

Lorsque l'on vit une situation difficile (deuil, perte, crise, etc.) plusieurs réactions sont possibles, par exemple ressentir du désespoir, de la détresse ou avoir l'impression qu'il n'y a pas d'issue.

En présence des indices suivants ou si vous les observez chez un proche, **n'hésitez pas à demander de l'aide** :

- 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.)
- Autodévalorisation
- Idées suicidaires

Un intervenant pourra vous guider dans les démarches à entreprendre. Vous pouvez consulter le service Info-Social en composant le **8-1-1, option 2** ou la ligne **1 866 APPELLE** (**1 866 277-3553**), et ce, 24/7.

Contribuer à des soins plus sécuritaires

Un événement indésirable est un **événement inattendu :**

- qui aurait pu être évité;
- qui survient pendant vos soins;
- qui vous a causé ou aurait pu vous causer un problème de santé.

Par exemple : un mauvais médicament vous a été donné, vous êtes tombés, une mauvaise diète vous a été fournie.

Si vous êtes **témoin d'un événement indésirable, parlez-en** d'abord au personnel concerné ou au gestionnaire.

- Déclarer est un geste positif, car il permet d'agir plus rapidement pour renforcer la qualité et la sécurité des soins et la prévention des événements indésirables ou leur répétition.
- Déclarer n'est ni une plainte, ni une accusation.

Vos commentaires peuvent permettre d'aider d'autres usagers dans le futur.

Pour en savoir plus…

Concernant vos droits : Comité des usagers, au 450 978-8609 ou à *info@cucsslaval.ca*.

Si vous êtes insatisfaits et que vos démarches n'ont pas porté fruit :
Commissaire aux plaintes et à la qualité, au 450 668-1010, poste 23628 ou à l'adresse courriel *plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca*.

Pour vous préparer à un rendez-vous : *CISSS de Laval : Se préparer à un rendez-vous*

Sur les pratiques sécuritaires :

Pour connaître des moyens simples de prévenir les chutes :
CISSS de Laval : Prévention des chutes

Prévention du suicide :
CISSS de Laval : Suicide

Soins de la peau :
Prévenir les lésions de pressions

Contrôle des infections :
CISSS de Laval : Prévention et contrôle des infections

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
Québec

MàJ 2019 - MàJ septembre 2025

© 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