

Soins continus

Information importante

Vos commentaires sont importants pour nous.

Pour poser des questions sur vos soins ou faire part de vos préoccupations ou de vos compliments, veuillez parler à un membre de votre équipe des Soins continus ou contacter l'équipe du Service de relations avec les patients de Santé Nouvelle-Écosse.

Pour plus d'information :

- www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedback
- Téléphone (sans frais) : 1-844-884-4177

Soins continus : information importante

Dans le cadre de vos soins, vous pouvez bénéficier du soutien et de services offerts par l'équipe des Soins continus de Santé Nouvelle-Écosse ou par des fournisseurs de services sous contrat.

Il est important que vous disposiez de l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées lorsque vous recevez des services de soins continus. Vous pouvez vous attendre à ce que les membres de votre équipe de soins vous traitent avec dignité et respect. Nous nous engageons à vous fournir des soins de qualité.

Vous êtes un membre important de votre équipe de soins de santé. Pour pouvoir vous offrir les meilleurs soins et les soins les plus sécuritaires possibles, nous avons besoin de vous en tant que membre actif de l'équipe.

Nous vous encourageons, vous et votre équipe soignante, à parler ouvertement de vos soins. Si vous avez des questions, veuillez vous adresser à un membre de votre équipe des Soins continus ou à l'équipe des Relations avec les patients de Santé Nouvelle-Écosse.

Vous avez des questions? N'hésitez pas à les poser. Nous sommes là pour vous aider.

Soins de qualité

À Santé Nouvelle-Écosse, vous êtes en droit de recevoir :

- les meilleurs soins et les soins les plus sécuritaires possibles de la part de tous les membres de l'équipe des Soins continus,
- des services en temps utile.

À titre de membre actif de votre équipe de soins de santé, nous vous demandons de :

- faire de votre mieux pour fournir l'information exacte et pertinente à tous les membres de votre équipe de soins;
- jouer un rôle actif et être un membre impliqué et informé de votre équipe de soins de santé;
- participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de votre plan de soins;
- avoir un plan de rechange au cas où les services ne seraient pas disponibles (p. ex., en raison d'une tempête).

Dignité et respect

À Santé Nouvelle-Écosse :

- nous vous traiterons de manière à respecter votre diagnostic, votre culture, votre ethnicité, votre famille, votre genre, votre orientation sexuelle, votre religion et d'autres aspects importants de la personne que vous êtes;
- tous les membres de votre équipe soignante vous fourniront des soins sécuritaires et respectueux.

Comme vous êtes un membre actif de votre équipe de soins, nous vous demandons de :

- traiter tous les fournisseurs de soins et tous les membres du personnel avec dignité, respect et considération.

Votre plan de soins

Votre plan de soins peut comprendre du soutien et des services offerts par l'équipe des Soins continus de Santé Nouvelle-Écosse ou par des fournisseurs de services sous contrat.

À Santé Nouvelle-Écosse :

- Vous pouvez poser des questions et recevoir de l'information d'une façon compréhensible.
- Nous vous invitons à partager ce que vous pensez et constatez à propos de votre expérience et ce qui est le plus important pour vous.
- Vous pouvez exprimer vos préoccupations sans crainte de répercussions sur les soins que vous recevez.
- Vous pouvez examiner ou recevoir des copies de votre dossier de santé, sauf dans certaines situations précises. Pour plus d'information, veuillez demander à votre équipe de soins de santé ou contacter le Service de la protection de la vie privée à Privacy@nshealth.ca (des frais peuvent s'appliquer).

Comme vous êtes un membre actif de votre équipe de soins, nous vous demandons de :

- poser des questions jusqu'à ce que vous ayez toute l'information dont vous avez besoin pour prendre des décisions éclairées en matière de soins.

Décisions relatives aux services

À Santé Nouvelle-Écosse, vous pouvez :

- connaître et comprendre les risques, les avantages et les possibilités se rattachant à toutes les décisions prises concernant vos soins;
- consentir à n'importe quel aspect de vos soins ou refuser à tout moment;
- faire appel d'une décision prise au sujet de vos soins (demandez à votre équipe de soins de santé de plus amples renseignements sur le processus d'appel);
- refuser de participer à une étude de recherche, si la possibilité vous est offerte (votre décision n'aura aucune incidence sur les soins que vous recevrez).

Comme vous êtes un membre actif de votre équipe de soins, nous vous demandons de :

- parler à votre équipe de soins de santé de tout changement ou de toute préoccupation susceptible d'affecter votre plan de soins (le fait de poser des questions et d'exprimer vos préoccupations n'aura aucune incidence sur les soins que vous recevrez).

- Pour les services communautaires comme les soins à domicile...
 - › Soyez disponible pour recevoir les services à l'heure prévue.
 - › Informez votre fournisseur de services au moins 24 heures (une journée) avant le rendez-vous prévu si vous devez annuler ou reporter le rendez-vous.

Respect de votre vie privée

Santé Nouvelle-Écosse :

- garde les renseignements sur votre santé confidentiels;
- vous donne autant d'intimité que possible lors de la planification et de la prestation de vos soins;
- ne partage que les renseignements sur votre santé liés à vos soins que vous acceptez de partager avec d'autres.

À titre de membre actif de votre équipe de soins de santé, nous vous demandons de :

- informer un membre de votre équipe soignante si vous avez des inquiétudes concernant la confidentialité ou le partage des renseignements sur votre santé;
- dire à un membre de votre équipe soignante si vous voulez changer les personnes avec qui les renseignements sur votre santé sont partagés.

- Pour les services communautaires, comme les soins à domicile :
 - › protéger la confidentialité des documents que votre équipe soignante laisse à votre domicile en les plaçant dans un endroit sûr.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la protection de la vie privée et la confidentialité à Santé Nouvelle-Écosse, veuillez vous adresser à votre équipe de soins de santé ou à notre équipe de Protection de la vie privée :

- Téléphone : 902-473-2978
- Courriel : Privacy@nshealth.ca

Sécurité

Santé Nouvelle-Écosse s'engage à :

- vous fournir les soins les plus sécuritaires possibles;
- s'assurer que vous connaissez et comprenez les risques, les avantages et les possibilités se rattachant aux médicaments, aux traitements ou aux décisions concernant les soins dont vous avez besoin.

- Pour les services communautaires comme les soins à domicile...
 - › N'oubliez pas que votre équipe de soins de santé vous fournit des soins à domicile. Vous devez vous assurer que votre domicile est sécuritaire pour que l'équipe puisse y travailler. S'il ne l'est pas, nous travaillerons avec vous pour le rendre sécuritaire. Si votre domicile continue d'être dangereux, nous essaierons de vous aider à trouver d'autres moyens d'obtenir les soins dont vous avez besoin.

Comme vous êtes un membre actif de votre équipe de soins, nous vous demandons de :

- garder votre maison sécuritaire pour les travailleurs de la santé;
- ne pas fumer ni consommer d'alcool ou de drogues à usage récréatif 60 minutes (une heure) avant les visites et pendant les visites;
- garder les animaux domestiques à l'écart de la zone dans laquelle vous recevez des soins pendant les visites;
- enlever la neige et la glace à l'entrée de votre maison et vous assurer que votre demeure est bien éclairée;
- ranger les armes à feu et autres armes dans une armoire fermée à clé ou dans un endroit sûr;
- utiliser tout le matériel de soins comme il se doit et de manière sécuritaire.

Frais de service

À Santé Nouvelle-Écosse...

- Vous avez le droit de recevoir une explication pour tous les frais de service que vous devez payer.
- Pour les services communautaires comme les soins à domicile, vous avez le droit de :
 - › savoir à l'avance si un fournisseur de services doit annuler une visite prévue;
 - › reporter des visites qui ont été annulées par le fournisseur de services à un moment qui convient à tous les deux.

Comme vous êtes un membre actif de votre équipe de soins, nous vous demandons de :

- payer tous les frais exigés pour les services que vous recevez.

Remarque

Pour les services de soutien à domicile...

- › Des frais peuvent vous être facturés si vous annulez la visite d'un fournisseur de services moins de 24 heures (une journée) à l'avance.
- › Si vous annulez les visites à plusieurs reprises, nous examinerons si vous avez besoin des services.

Vous avez besoin d'autre information sur des questions de santé?

Vous trouverez la présente publication et toutes nos autres ressources à l'intention des patients à <https://library.nshealth.ca/PatientEducation> (en anglais seulement). Communiquez avec la bibliothèque publique de votre région pour obtenir des livres, des vidéos, des magazines et d'autres ressources. Pour plus d'information, allez à <http://library.novascotia.ca/fr>. Vous pouvez parler à une infirmière autorisée en Nouvelle-Écosse en tout temps, en composant le 8-1-1. Vous pouvez aussi consulter le <https://811.novascotia.ca/?lang=fr>. Pour découvrir d'autres programmes et services offerts dans votre collectivité, composez le 2-1-1 ou allez à <http://ns.211.ca> (en anglais seulement).

*Santé Nouvelle-Écosse fait la promotion d'un environnement sans fumée, sans vapeur et sans parfum.
Nous vous remercions de ne pas porter ni utiliser de produits parfumés.
www.nshealth.ca*

Préparation : personnel des Soins continus

Conception : Services de la bibliothèque de Santé Nouvelle-Écosse

Les renseignements contenus dans la présente publication sont fournis uniquement à titre d'information et d'éducation. Ils ne remplacent pas les conseils médicaux ou les soins de santé offerts par un professionnel de la santé. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre fournisseur de soins de santé.

FF85-2188 © Juillet 2020 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

Les renseignements contenus dans la présente publication sont mis à jour tous les trois ans ou au besoin.