

Guide à l'intention des patients et des familles

2023

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.

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

Also available in English: WX85-2120
*Continuing Care - Important Information
for You*



www.nshealth.ca

Soins continus : information importante

- Dans le cadre de vos soins, vous pouvez recevoir du soutien et des services offerts par l'équipe des Soins continus de Santé Nouvelle-Écosse ou par des prestataires 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 avez droit 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. 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 demander conseil à un membre de votre équipe soignante.

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;
- › le soutien et les services qui vous conviennent.

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

- › 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 ou d'une urgence).

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 l'ensemble des prestataires 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 prestataires de services sous contrat.

À Santé Nouvelle-Écosse, vous pouvez :

- › poser des questions et recevoir de l'information d'une façon compréhensible;
 - › partager ce que vous pensez et constatez à propos de votre expérience et ce qui est le plus important pour vous;
 - › exprimer vos préoccupations sans crainte de répercussions sur les soins que vous recevez;
 - › examiner ou recevoir des copies de votre dossier de santé, sauf dans certaines situations précises. Des frais peuvent s'appliquer pour demander ou consulter votre dossier médical.
- Pour plus d'information, veuillez demander à votre équipe de soins de santé ou contacter le Service de la protection de la vie privée.
 - › Courriel : Privacy@nshealth.ca
 - › Téléphone (sans frais) : 1-833-213-1634

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;
- › demander la révision d'une décision prise concernant les services et vos soins (demandez à votre équipe de soins de santé de plus amples renseignements au sujet de ce processus);
- › 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 recevez).

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 recevez.

Pour les services communautaires (comme les soins à domicile), nous vous demandons de :

- › être disponible pour recevoir les services à l'heure prévue;
- › informer votre prestataire 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), nous vous demandons de :

- › 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 : 1-833-213-1634
- › 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 vos soins.

Pour les services communautaires (comme les 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 n'est pas assez sécuritaire pour notre équipe, 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 le personnel de la santé :

- › Personne ne doit fumer dans votre demeure au moins 60 minutes (une heure) avant les visites et pendant les visites.
- › Personne dans la demeure ne peut être sous l'influence de substances illégales, de cannabis à usage non médical ou d'alcool pendant les visites.
- › Les animaux de compagnie doivent être gardés à l'écart de la zone dans laquelle vous recevez des soins pendant les visites.
- › La neige et la glace à l'entrée de votre demeure doivent être enlevées et votre demeure doit être bien éclairée.
- › Les armes à feu et autres armes doivent être rangées dans une armoire fermée à clé ou dans un endroit sûr.
- › Tout le matériel de soins doit être utilisé 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 ou une prestataire de services doit annuler une visite prévue;
- › reporter des visites qui ont été annulées par un ou une prestataire 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.

Pour les services de soutien à domicile :

- Des frais peuvent vous être facturés si vous annulez la visite d'un ou d'une prestataire 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.

Questions pour mon équipe de soins de santé :

Ce dépliant est uniquement conçu à des fins éducatives. Il ne remplace pas les conseils ou le jugement des professionnels de la santé. L'information peut ne pas s'appliquer à toutes les situations. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre prestataire de soins de santé.

Vous trouverez toutes les ressources à l'intention des patients à :
www.nshealth.ca/patient-education-resources

Pour joindre un infirmier autorisé ou une infirmière autorisée en Nouvelle-Écosse en tout temps :
composez le 8-1-1 ou consultez
<https://811.novascotia.ca/?lang=fr>

Préparation : Soins continus

Conception et gestion : Services de la bibliothèque de Santé Nouvelle-Écosse

FF85-2188 © Octobre 2023 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
L'information contenue dans cette publication doit être révisée en octobre 2026 ou avant, au besoin.

Pour en savoir plus : [https://library.nshealth.ca/patient-education-resources](http://library.nshealth.ca/patient-education-resources)