

# Guide à l'intention des patients et des familles

2025

## Vos droits et vos responsabilités

### Commentaires

Si vous avez des questions, des compliments et/ou des préoccupations, contactez notre équipe des Relations avec les patients :

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

Also available in English: WX85-0466  
*Your Rights and Responsibilities*



[www.nshealth.ca](http://www.nshealth.ca)

# Vos droits et vos responsabilités

Vous êtes un élément essentiel de votre équipe soignante. Et à ce titre, il est important de comprendre vos droits et responsabilités en tant que patient·e.

- Vos droits :
  - › Vous pouvez vous attendre à recevoir les traitements dont vous avez besoin
- Vos responsabilités :
  - › Collaborer activement avec votre équipe soignante
  - › Aider votre équipe soignante à vous prodiguer les meilleurs soins possibles de la façon la plus sécuritaire possible

Nous encourageons les patients et leurs partenaires de soins essentiels à parler ouvertement des soins prodigués. Vos **partenaires de soins essentiels** sont des personnes que vous avez choisies pour vous apporter du soutien physique, psychologique et émotionnel (p. ex. pour vous aider à prendre des décisions, à coordonner vos soins et à communiquer avec votre équipe soignante).

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez en savoir plus sur vos droits et vos responsabilités, veuillez vous adresser à un membre de votre équipe soignante ou à l'équipe des Relations avec les patients.

# **Soins de qualité et sécurité à l'hôpital**

## **Droits :**

- Vous avez le droit de bénéficier de soins sûrs de la meilleure qualité possible.
- Vous avez le droit au plus grand confort possible.

## **Responsabilités :**

- Vous avez la responsabilité de collaborer activement avec votre équipe soignante et de vous informer sur votre état et vos soins. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à en parler aux membres de votre équipe soignante.

## **Avant votre hospitalisation**

- Lors de votre arrivée à l'hôpital ou au centre de santé, donnez à l'équipe soignante le plus d'information possible sur votre santé. Vous nous aiderez ainsi à vous prodiguer les meilleurs soins possibles.
- Apportez une liste de tous vos médicaments (y compris les médicaments sur ordonnance et en vente libre, les médicaments à base de plantes, les vitamines et les suppléments). Dites à votre équipe soignante combien vous en prenez et quand vous les prenez.
- **Si vous avez des allergies ou des réactions à des médicaments ou à des aliments, dites-le à tous vos prestataires de soins de santé.**

- Si vous allez à l'hôpital ou à un centre de santé pour un rendez-vous et que vous avez besoin d'aide pour vous déplacer, venez avec votre partenaire de soins essentiel·le. Si cela n'est pas possible, demandez de l'aide à un membre du personnel dès votre arrivée.

## Durant votre hospitalisation

- Posez des questions**
- Demandez de l'aide**
- Écoutez attentivement et demandez des clarifications au besoin**
- Parlez de vos préoccupations au fur et à mesure**
- **Assurez-vous qu'un membre de l'équipe soignante vérifie votre nom officiel complet et votre date de naissance avant chaque examen (comme les prises de sang), traitement ou médicament.** N'hésitez pas à demander que ce soit fait.
- N'hésitez pas à interroger votre équipe soignante au sujet des traitements, des interventions ou des opérations que vous allez subir. Il est important que vous sachiez quels symptômes ou effets secondaires surveiller et quoi faire pour favoriser votre rétablissement.

- Si vous devez prendre de nouveaux médicaments ou si une ordonnance est modifiée, n'hésitez pas à poser des questions à votre équipe soignante. Demandez quels médicaments vous devez prendre et pourquoi. Nous tenons à ce que vous connaissiez vos médicaments et la façon dont ils peuvent vous aider.
- Informez un membre de votre équipe soignante si vous pensez que vous êtes sur le point de recevoir un traitement ou des médicaments qui ne vous conviennent pas.
- Pour aider à prévenir les infections, lavez-vous souvent les mains. Demandez à vos partenaires de soins essentiels, à vos visiteurs et aux membres de votre équipe soignante de le faire également. Si vous désirez plus d'information sur les infections, utilisez le code QR ou le lien ci-dessous, ou demandez le document 1216 « *Prévention et contrôle des infections* » à un membre de votre équipe soignante.
  - › [www.nshealth.ca/patient-education-resources/ff1216](http://www.nshealth.ca/patient-education-resources/ff1216)



# Rester en sécurité à l'hôpital :

## Éviter les chutes

- Vous pouvez présenter un risque accru de chute à l'hôpital en raison de votre maladie, des médicaments que vous prenez ou de votre opération.
- Les chutes sont une cause fréquente de fractures de la hanche chez les personnes âgées. Voici comment réduire le risque :
  - Si nous vous demandons de ne pas vous lever sans aide, veuillez attendre que le personnel vienne vous aider.
  - Assurez-vous que votre sonnette d'appel et vos effets personnels sont à portée de main.
  - Veuillez nous avertir si vous avez besoin d'aide pour aller à la toilette.
  - Portez des chaussures et des vêtements adaptés à vos besoins pour éviter de trébucher. Les pantoufles à semelles en caoutchouc sont idéales.
  - Évitez les pantalons longs et les longues robes de chambre.
  - Si vous utilisez un déambulateur ou une canne à la maison, veuillez l'apporter à l'hôpital. Si l'équipe soignante vous a demandé d'utiliser une aide à la marche pendant votre hospitalisation, veuillez continuer à l'utiliser. Nous vous encourageons à poser à votre équipe soignante toutes vos questions concernant l'utilisation correcte de vos aides à la marche.

- Gardez le lit à la hauteur des genoux. Si l'équipe soignante vous a demandé d'utiliser des côtés de lit, veuillez appeler pour obtenir de l'aide avant de sortir du lit.
- Dites-nous si vous avez déjà fait une chute (à la maison ou à l'hôpital) ou si vous pensez que vous pourriez facilement tomber.

## **Comprendre vos médicaments**

- Savoir quels médicaments vous prenez et pourquoi vous en avez besoin peut contribuer à votre sécurité non seulement pendant votre hospitalisation, mais aussi lorsque vous rentrez chez vous.

## **Réduire le risque de plaies de pression (plaies de lit)**

- Une plaie de pression est une lésion de la peau et des tissus situés sous la peau. La peau recouvrant les zones osseuses est plus exposée (comme les talons, les coudes, les hanches ou les fesses). Au début, la peau rougit, puis peut se transformer en plaie ouverte.

## Façons de réduire votre risque :

- Dites-nous si vous avez des zones rouges ou ouvertes sur la peau.
- Levez-vous du lit, tournez-vous et changez souvent de position pour assurer une bonne circulation sanguine. Si vous avez besoin d'aide, dites-le-nous.
- Mangez aussi sainement que possible, en veillant à consommer beaucoup de protéines, car elles favorisent le rétablissement.
- Utilisez des oreillers pour éviter la pression sur les zones osseuses.
- Buvez 8 tasses de liquide chaque jour. Discutez avec votre diététiste de vos restrictions particulières.
- Si vous vous échappez (selles ou urine), prévenez immédiatement le personnel infirmier afin que votre peau ne reste pas humide. Cela permet d'éviter les plaies de pression.

## **Questions à vous poser avant de rentrer chez vous :**

- Avez-vous toute l'information dont vous avez besoin?
- Comprenez-vous les instructions que votre équipe soignante vous a données, y compris la façon de prendre vos médicaments (si de nouveaux médicaments vous ont été prescrits)?
- Savez-vous qui est responsable de vous donner vos rendez-vous de suivi et quand ces rendez-vous doivent avoir lieu?

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant vos soins, parlez-en immédiatement à un membre de votre équipe soignante ou demandez à parler à votre responsable d'unité.

## **Après votre hospitalisation**

- Informez votre prestataire de soins de santé primaires (médecin de famille, infirmier praticien ou infirmière praticienne) de votre hospitalisation. Si vous n'avez pas de prestataire de soins de santé primaires, vous pouvez ajouter votre nom à la liste d'attente provinciale « Need a Family Practice Registry » (Registre des personnes en attente de médecine familiale).
  - › Téléphone : 811
  - › Du lundi au vendredi de 10 h à 18 h  
**ou**
  - › Inscrivez-vous en ligne :
  - › <https://needafamilypractice.nshealth.ca>

- Lorsqu'une place se présentera pour vous, le cabinet d'un·e prestataire de soins de santé primaires vous appellera au numéro de téléphone que vous aurez indiqué lors de votre inscription.
- Lorsque vous êtes sur la liste d'attente, il est possible que quelqu'un vous envoie périodiquement un courriel pour vérifier si vous avez toujours besoin d'un·e prestataire de soins de santé primaires.

Gardez les numéros de téléphone de votre prestataire de soins de santé primaires, de vos autres prestataires de soins et de votre pharmacie dans votre portefeuille ou votre sac, ou encore en mémoire dans votre cellulaire. Donnez ces renseignements à vos partenaires de soins essentiels ou conservez-en une copie près de votre téléphone à la maison.

## Dignité et respect

### Droits :

- Vous avez le droit qu'on vous traite avec dignité, respect et considération.
- Vous avez le droit de recevoir vos soins dans un environnement sûr et respectueux.

## **Responsabilités :**

- Vous avez la responsabilité de traiter le personnel, les bénévoles et les autres patients avec dignité, respect et considération.
- Vous avez la responsabilité de parler de manière respectueuse au personnel, aux bénévoles et aux autres patients et d'agir respectueusement envers eux.

## **Information sur vos soins**

### **Droits :**

- Vous avez le droit de poser des questions et d'obtenir de l'information sur vos soins dans des mots que vous comprenez.
- Vous avez le droit de connaître le nom, la fonction, le poste et le titre professionnel de tous les membres de votre équipe soignante.
- Vous avez le droit de dire ce que vous pensez et ce que vous avez remarqué au sujet de vos soins et d'exprimer vos inquiétudes.
- Vous avez le droit de recevoir une explication et une liste pour tous les frais non couverts par votre régime provincial ou privé d'assurance maladie.
- Vous avez le droit de consulter votre dossier médical ou d'en obtenir une copie (sauf dans quelques cas exceptionnels). Il est possible que vous deviez payer des frais. Si vous désirez en savoir plus, contactez-nous.
  - › Téléphone (sans frais) : 1-833-213-1634
  - › Adresse courriel : [Privacy@nshealth.ca](mailto:Privacy@nshealth.ca)

## **Responsabilités :**

- Vous avez la responsabilité de fournir à vos partenaires de soins essentiels des renseignements clairs et exacts sur votre santé.
- Vous et vos partenaires de soins essentiels avez la responsabilité de nous informer dès que possible de toute évolution de votre état de santé.
- Vous avez la responsabilité de poser des questions jusqu'à ce que vous estimiez disposer de toute l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant votre santé.
- Si un service n'est pas couvert par le programme d'assurance maladie de la Nouvelle-Écosse (ou MSI pour Medical Service Insurance), vous devez vous renseigner sur ce que couvre votre assurance maladie privée. Vous avez également la responsabilité de payer tous les frais qui vous incombent. Vous trouverez plus d'information à :
  - › [www.nshealth.ca/fees-and-bill-payments](http://www.nshealth.ca/fees-and-bill-payments)

# **Collaboration et participation**

## **Droits :**

- Vous avez le droit de participer à vos soins en exprimant vos opinions et vos observations sur les soins qui vous sont prodigués.
- Vous avez le droit d'exprimer vos préoccupations.
- Vous avez le droit de participer à la planification de votre congé.
- Vous avez le droit de connaître et de comprendre les risques et les avantages des médicaments, des traitements et des décisions qui concernent votre santé.
- Vous avez le droit de refuser un médicament ou un traitement (il existe certaines exceptions).
- Vous avez le droit de ne pas participer à une recherche si cette possibilité vous est offerte. Cette décision n'aura aucune incidence sur la qualité des soins que vous recevrez.
- Vous avez le droit de quitter l'hôpital contre l'avis de votre médecin, votre infirmier praticien ou votre infirmière praticienne (il existe certaines exceptions).

## **Responsabilités :**

- Vous avez la responsabilité d'informer votre médecin ou un membre de votre équipe soignante de tous les changements dans votre état de santé.
- Vous avez la responsabilité de suivre les plans de traitement convenus avec votre médecin, votre infirmier praticien, votre infirmière praticienne ou votre équipe soignante.
- Vous avez la responsabilité de respecter ou d'annuler vos rendez-vous.

## **Partenaires de soins essentiels**

### **Droits :**

- Vous avez le droit de :
  - › Nommer 1 ou 2 personnes qui seront vos partenaires de soins essentiels
  - › Décider comment vos partenaires de soins essentiels participeront à vos soins et aux décisions qui vous concernent
  - › Limiter ou refuser les visites de certaines personnes

## **Responsabilités :**

- Vos partenaires de soins essentiels ont les responsabilités suivantes :
  - › Prendre soin d'eux-mêmes ou d'elles-mêmes sans aide ni supervision
  - › Se procurer ou apporter leur propre nourriture et leurs articles de toilette
  - › Respecter les besoins des autres patients et de leurs proches
  - › Éviter de faire du bruit et de déranger
- Il est possible que le personnel soignant doive interrompre des visites pour prodiguer des soins ou pour protéger l'intimité d'autres patients. Les partenaires de soins essentiels ont la responsabilité de respecter ces interruptions.

## **Protection de la vie privée**

### **Droits :**

- Vous avez le droit à ce que les renseignements sur votre santé demeurent confidentiels (privés).
- Si vous recevez des soins continus, il est normal que les renseignements sur votre santé soient accessibles à votre équipe soignante. Avec votre consentement, il est également possible que nous communiquions ces renseignements à d'autres personnes.
- Vous avez droit à toute la confidentialité que nous pouvons vous accorder.

## **Responsabilités :**

- Vous avez la responsabilité de respecter la vie privée et la confidentialité des autres, notamment des patients, des visiteurs et du personnel.
- Nous encourageons les patients et leurs partenaires de soins essentiels à parler ouvertement des soins prodigués. Si vous avez des questions ou si vous souhaitez en savoir plus sur vos droits et vos responsabilités, veuillez vous adresser à un membre de votre équipe soignante ou à l'équipe des Relations avec les patients.

## **Informations complémentaires sur votre hospitalisation**

- Nous ferons de notre mieux pour satisfaire vos demandes d'accommodements particuliers.

**Remarque :** Il n'y a pas toujours de chambres individuelles ou à deux lits disponibles.

- Nous faisons tout notre possible pour placer des personnes du même sexe dans les chambres. Il arrive que le nombre d'admissions à l'hôpital nous oblige à placer les gens dans une chambre avec des personnes de sexe différent. Si vous avez des inquiétudes à ce sujet lors de votre admission, veuillez en parler à l'infirmier ou infirmière responsable de votre unité.

- Durant votre hospitalisation, il se peut que l'on doive vous transférer dans un autre établissement de Santé Nouvelle-Écosse. Nos établissements offrent différents niveaux de soins et nous voulons que tous les patients reçoivent les soins dont ils ont besoin.
- Tous les sites de Santé Nouvelle-Écosse sont sans fumée, sans vapotage et sans parfum. **Veuillez ne pas utiliser de produits parfumés.**

## Ressources

### Ressources d'information destinées aux patients

- Documents d'information à l'intention des patients :
  - › [www.nshealth.ca/patient-education-resources](http://www.nshealth.ca/patient-education-resources)

### Guides thématiques

- De nombreux guides d'information sur les soins ont été créés par des professionnels de la santé pour aider les patients et le public à se renseigner sur leur santé :
  - › <https://library.nshealth.ca/Patients-Guides>

## **811**

- Vous pouvez appeler 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour parler avec un infirmier ou une infirmière de vos problèmes de santé non urgents.
  - › Téléphone : 811
- Pendant votre hospitalisation ou après votre retour à domicile, si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez vous adresser à votre prestataire de soins de santé ou au responsable du service où vous recevez des soins.

## **Rétroaction des patients et membres des familles**

- Lorsque vous êtes chez vous, si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez appeler l'équipe de l'Expérience des soins de santé :
  - › Téléphone (sans frais) : 1-844-884-4177 pour n'importe quel de nos établissements
- Régions de la vallée de l'Annapolis, du sud-ouest et de la Côte Sud
  - › Courriel : WZpatientrelations@nshealth.ca
- Régions de Colchester, Cumberland, comté de Pictou et East Hants
  - › Courriel : NZpatientrelations@nshealth.ca
- Régions du Cap-Breton, Antigonish et Guysborough
  - › Courriel : EZpatientrelations@nshealth.ca
- Municipalité régionale d'Halifax, Côte Est et West Hants
  - › Courriel : CZpatientrelations@nshealth.ca

## Notes :

---

---

---

---

---

---

---

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?language=French](http://www.nshealth.ca/patient-education-resources?language=French)

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 : Amélioration de la qualité et sécurité*

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

FF85-1739 © Novembre 2025 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse  
L'information contenue dans cette publication doit être révisée en novembre 2028 ou avant, au besoin.

Pour en savoir plus : <https://library.nshealth.ca/patient-education-resources>