

Conseils pour parler avec votre équipe de soins de santé

Collaborer avec votre équipe de soins de santé

Votre équipe de soins de santé comprend des médecins, des infirmières, des dentistes, des psychologues, des pharmaciens, des physiothérapeutes, des diététiciens, etc. Voici quelques conseils à garder à l'esprit avant, pendant et après votre visite.

Avant votre visite :

- Notez ce que vous ressentez, vos questions, vos symptômes et vos préoccupations

Il arrive souvent d'oublier vos questions lorsqu'il est temps de parler avec votre équipe de soins de santé*. Rédigez à l'avance une liste de questions, de symptômes et de préoccupations peut vous aider. Lorsque vous avez terminé, notez les points les plus importants. Les outils suivants peuvent vous servir de guides : « **Outil pour suivre vos symptômes** » et « **Questions à poser à votre équipe de soins de santé** » (voir les liens à la page 3).

- Demandez à un membre de votre famille ou à un(e) ami(e) de vous accompagner

Demander à qui vous faites confiance de vous accompagner à votre rendez-vous peut être utile. Ils/elles peuvent vous aider à répondre aux questions, à noter les instructions et à se souvenir des explications. Vous pouvez également désigner quelqu'un comme votre **personne de soutien désignée** ou votre **partenaire de soins essentiels** pour que cette personne puisse jouer un rôle plus actif au sein de votre équipe de soins (voir les liens à la page 3).

Remarque : pendant la pandémie de COVID-19, un(e) compagnon/compagne **n'est pas toujours autorisé(e)**. Assurez-vous de vous renseigner sur les restrictions en vigueur avant votre rendez-vous.

Si vous y allez seul(e), il sera peut-être utile d'apporter un bloc-notes et un stylo pour prendre des notes. Vous pouvez aussi

demander à votre équipe de soins de santé l'autorisation d'enregistrer la visite. La plupart des téléphones intelligents ont un enregistreur audio intégré, ou vous pouvez télécharger une application, comme l'**application d'enregistrement de conversations concernant vos soins** « My Care Conversations » d'Alberta Health Services (voir le lien à la page 3). Votre équipe de soins de santé acceptera probablement d'être enregistrée, mais assurez-vous de demander l'autorisation avant.

- Dressez la liste de tous vos médicaments et de leur posologie

Apportez une liste mise à jour des médicaments, incluant vos ordonnances, les médicaments que vous prenez en vente libre, y compris les vitamines et les produits naturels. Créez une **liste de médicaments** pour commencer (voir le lien à la page 3). Votre équipe de soins de santé doit savoir tout ce que vous prenez. Avec une liste, il vous sera plus facile de vous en souvenir et votre équipe pourra la consulter.



Pendant votre visite :

- Commencez la conversation

Utilisez votre liste de questions et de symptômes pour communiquer à votre équipe de soins de santé ce qui vous préoccupe le plus. Ceci aidera à diriger le rendez-vous. Si votre liste est longue,

attendez-vous à prioriser vos préoccupations avec les membres de l'équipe. Vous aurez peut-être besoin d'un autre rendez-vous pour tout aborder ou pour faire un suivi.

Conseil : si vous avez des inquiétudes, appelez à l'avance pour informer la clinique que vous pourriez avoir besoin d'un peu plus de temps, ou demandez si vous avez besoin de rendez-vous supplémentaires.

- **Discutez des différentes options de traitement**

Assurez-vous de bien comprendre risques et les bénéfices de tous les options de traitement. Il est important de comprendre l'impact total du traitement proposé et les effets secondaires que vous pourriez ressentir. Prenez le temps dont vous avez besoin pour bien comprendre vos options. Utilisez les « **Questions à poser sur vos options de traitement** » comme guide (voir le lien à la page 3).

- **Demandez plus d'informations ou de ressources concernant vos préoccupations, vos médicaments ou vos options de traitement**

Posez des questions telles que : « Y a-t-il d'autres ressources disponibles où je peux en apprendre davantage? » Votre équipe peut vous donner des ressources avec des informations précises et fiables pour aider à répondre à vos préoccupations à votre propre rythme. S'ils n'ont pas de ressources à portée de main, ils devraient être en mesure de vous dire où en trouver.

- **Notez ou enregistrez les instructions et les informations que l'on vous donne avant de partir**

Les études montrent que même si nous pensons avoir compris les instructions de l'équipe de soins de santé pendant la visite, il y a de fortes chances que tout cela n'est plus clair une fois rentré chez soi.

Notez immédiatement les instructions et les informations - ou enregistrez-les (avec l'autorisation de votre équipe) pour pouvoir être capable de revoir les informations données plus tard. L'**application d'enregistrement de conversations concernant vos soins « My Care Conversations » d'Alberta Health Services** peut vous être utile pour enregistrer la conversation (voir le lien à la page 3).

- **Répétez les consignes qui vous ont été données et exercez-vous en démontrant toutes les étapes devant votre équipe de soins de santé**

Cela permet à toute l'équipe, y compris vous, de comprendre votre plan de santé. Vous pouvez utiliser la phrase suivante durant votre visite pour clarifier avec les membres de l'équipe : « Si je vous comprends bien... ». Ceci donne aussi une l'opportunité à votre équipe de ré-expliquer les consignes.

Voici quelques exemples :

1. demandez à votre médecin si vous pouvez ré-expliquer dans vos propres mots ce qui a été enseigné et pourquoi cela est important;
- b. montrez à l'infirmière à domicile comment vous utiliserez l'équipement (par exemple, la bouteille d'oxygène);
- c. répétez à votre pharmacien les instructions pour prendre vos médicaments.

- **Confirmez qui est votre contact principal au sein de l'équipe et quand/comment vous pouvez vous attendre à avoir de leurs nouvelles.**

Découvrez comment votre équipe de soins de santé traite les résultats des tests et combien de temps ils prennent généralement. Renseignez-vous également sur les rendez-vous de suivi. Certains médecins appellent ou arrangent un rendez-vous de suivi si nécessaire. Il est important de savoir à quoi s'attendre pour pouvoir assurer le suivi.

Après votre visite :

- **Effectuez un suivi en prenant rendez-vous**

Si vous avez besoin de faire des examens, prenez rendez-vous au laboratoire ou dans d'autres établissements dès que possible. Confirmez le délai d'acheminement des résultats à votre équipe de soins de santé.

- **Rappelez si vous avez des inquiétudes**

Il est normal et courant de se sentir confus(e) ou incompris(e). N'hésitez pas à appeler votre équipe de soins de santé lorsque :

- a. vous avez des questions;
- b. vos symptômes s'aggravent;
- c. vous avez des problèmes avec vos médicaments;
- d. vous attendez des résultats de tests ou un rendez-vous, et vous n'avez pas eu de réponse dans le délai convenu. Vous pouvez clarifier avec votre équipe de soins de santé à quoi vous devez vous attendre en termes de communication de suivi.

Si vous ne pouvez pas joindre votre équipe de soins de santé et que vous avez besoin de conseils ou d'informations sur la santé, appelez Health Link 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en composant le 8-1-1.

*L'équipe de soins de santé désigne les patients, leurs soignants et les fournisseurs de soins de santé qui se réunissent pour planifier et coordonner les soins d'une personne.

- **Sites internet utilisés dans ce document :**

- **Outil pour suivre vos symptômes**
<https://hqca.ca/symptom-tracker>
- **Questions à poser à votre équipe de soins de santé**
<https://hqca.ca/questions-to-ask-your-healthcare-team>
- **Personnes de soutien désignées**
<https://www.albertahealthservices.ca/topics/Page17001.aspx>
- **Partenaire de soins essentiels**
<https://www.healthcareexcellence.ca/en/what-we-do/what-we-do-together/essential-together/who-knows-essential-care-partners-do-landing/resources-for-patients-and-essential-care-partners/>
- **Application d'enregistrement de conversations concernant mes soins « My Care Conversations »**
<https://www.albertahealthservices.ca/info/page16144.aspx>
- **Liste des médicaments**
<https://myhealth.alberta.ca/Alberta/Pages/medicine-tracking-tools.aspx>
- **Questions à poser concernant vos options de traitement**
<https://hqca.ca/questions-to-ask-about-your-treatment-options>