

**Normes
de qualité**

GUIDE DE CONVERSATION DESTINÉ AUX PATIENTS

Sécurité des médicaments

Des suggestions sur les sujets à aborder avec vos fournisseurs de soins de santé pour vous aider à recevoir des soins de qualité

Santé Ontario s'est engagé à aider les patients, les professionnels de la santé et les organisations à améliorer la qualité des soins de santé en Ontario.

Pour ce faire, Santé Ontario élabore des normes de qualité qui énoncent des étapes importantes pour améliorer les soins, comme notre norme de qualité sur la sécurité des médicaments. Ces normes sont fondées sur les données probantes actuelles et les commentaires d'un comité d'experts qui comprend des patients, des professionnels de la santé et des chercheurs.

Ce guide du patient accompagne la norme de qualité sur la sécurité des médicaments, qui présente les cinq principaux domaines à améliorer quant aux soins des personnes prenant un ou plusieurs médicaments. Le guide du patient comprend également des suggestions sur les sujets à aborder avec vos prestataires de soins de santé, ainsi que des ressources utiles. Vous pouvez télécharger l'intégralité de la [norme de qualité complète ici](#).

Si vous souhaitez lire d'autres guides du patient qui parlent des médicaments, consultez nos guides du patient [Transition de l'hôpital à la maison](#), [Prescription d'opioïdes pour soulager la douleur aiguë](#), [Prescription d'opioïdes pour soulager la douleur chronique](#), et [les guides du patient spécifiques à différentes conditions](#).

Vous trouverez ci-dessous un résumé des cinq domaines les plus importants pour améliorer les soins aux personnes prenant un ou plusieurs médicaments.



Énoncé de qualité 1 : Participation à la prise de décisions au sujet de leurs médicaments

Ce que dit la norme

Les gens (ou leurs mandataires spéciaux) participent à la prise de décisions éclairées au sujet de leurs médicaments.

Ce que cela signifie pour vous

- Chaque fois qu'une décision doit être prise au sujet de vos médicaments (par exemple, commencer, diminuer, arrêter ou changer un médicament), la personne qui vous prescrit des médicaments doit vous demander si vous et votre famille ou votre soignant souhaitez participer à cette décision.
- Si vous voulez être impliqué, elle doit vous donner des informations faciles à comprendre pour que vous puissiez prendre la décision ensemble.
- Elle doit parler avec vous de vos préoccupations concernant votre médicament, de la raison pour laquelle vous le prenez, de la durée de votre traitement, du moment où vous devez le prendre, des inconvénients possibles (y compris les effets secondaires et les interactions médicamenteuses) et du coût.



Un mandataire spécial est une personne qui prend des décisions relatives aux soins et au traitement en votre nom si ou lorsque vous ne pouvez pas prendre ces décisions vous-même.



Énoncé de qualité 2 : Pratiques en matière d'ordonnance

Ce que dit la norme

Un logiciel d'ordonnance électronique intégré au dossier médical électronique du patient envoie les ordonnances à la pharmacie dispensatrice, ce qui permet une communication bidirectionnelle entre le prescripteur et le pharmacien. Des systèmes d'aide à la décision clinique efficaces sont utilisés pour faciliter l'établissement de l'ordonnance.

Ce que cela signifie pour vous

- Pour s'assurer que votre ordonnance est correcte, la personne qui vous prescrit vos médicaments devrait discuter avec vous des médicaments que vous commencez, modifiez ou arrêtez. Ensuite, elle devrait envoyer votre ordonnance par voie électronique à la pharmacie de votre choix.
- Elle devrait vous offrir une copie de l'ordonnance.
- Si vous le pouvez, utilisez une seule pharmacie pour toutes vos ordonnances. De cette façon, le pharmacien peut vérifier les éventuelles interactions médicamenteuses et les allergies.



Énoncé de qualité 3 : Liste de médicaments exacte et à jour

Ce que dit la norme

Les personnes qui prennent des médicaments (ainsi que les membres de leur famille et leurs soignants, le cas échéant) et les professionnels de la santé pertinents doivent avoir accès à une liste exacte et à jour des médicaments.

Ce que cela signifie pour vous

- Vous (et des membres votre famille ou vos soignants, si vous le souhaitez) devez recevoir une liste précise et à jour de tous vos médicaments.
- La liste doit comprendre des informations sur l'utilité de chaque médicament, la posologie, le moment où il faut le prendre et la manière de l'utiliser. Vos fournisseurs de soins de santé devraient vous impliquer dans la création et la mise à jour de cette liste.
- Ils devraient également s'assurer que vous comprenez les médicaments que vous prenez et parler avec vous de vos questions et préoccupations.
- Gardez une copie de votre liste de médicaments sur vous (par exemple, dans votre portefeuille ou dans votre téléphone portable) et partagez-la avec tous les prestataires de soins de santé qui vous aident à gérer vos médicaments.
- Apportez les médicaments dont vous n'avez pas besoin ou qui sont périmés à une pharmacie pour qu'ils soient éliminés en toute sécurité.



Énoncé de qualité 4 : Examen structuré des médicaments

Ce que dit la norme

Les personnes qui prennent des médicaments doivent faire l'objet d'examens structurés des médicaments, tout particulièrement lorsqu'elles consultent pour obtenir des soins de santé et que les médicaments représentent un élément important de leurs soins, ou selon les indications cliniques.

Ce que cela signifie pour vous

- Vos professionnels de la santé devraient revoir régulièrement vos médicaments avec vous. Si votre dernière évaluation remonte à un certain temps, vous pouvez en demander une.
- Si plusieurs professionnels de la santé vous prescrivent des médicaments, ils doivent travailler ensemble.
- Vos professionnels de la santé devraient discuter avec vous des médicaments que vous prenez et pourquoi vous les prenez, et vous dire si vos médicaments sont efficaces. Ils doivent discuter avec vous de la manière de réduire le risque d'effets secondaires ou d'erreurs, et vous dire quoi faire si vous oubliez de prendre votre médicament.
- Ensemble, vous pouvez décider si vous avez besoin de tous vos médicaments ou si vous pouvez en arrêter certains en toute sécurité. Vous pouvez également parler de la manière de gérer les symptômes que vous pouvez ressentir lors du ralentissement ou de l'arrêt des médicaments.



Énoncé de qualité 5 : Incident lié à la sécurité des patients en raison des médicaments qu'ils prenaient

Ce que dit la norme

Les patients, les soignants, les fournisseurs de soins de santé et les organisations reconnaissent les incidents liés à la sécurité des patients en raison des médicaments qu'ils prenaient, les déclarent et en tirent des leçons. Les fournisseurs et les organisations de soins de santé appuient une culture de sécurité des patients axée sur la personne, la pertinence et la confiance.

Ce que cela signifie pour vous

- Vos fournisseurs de soins de santé devraient discuter avec vous de la façon de reconnaître les erreurs ou les réactions liées à vos médicaments. (Une réaction est un effet secondaire non désiré qui se produit lorsque vous prenez votre médicament conformément aux instructions.)
- Ils doivent vous donner des informations sur la manière de demander de l'aide ou de signaler une erreur ou une réaction. Ces informations devraient vous permettre de savoir qui contacter et vous informer sur le rôle des défenseurs des patients.
- Vous pouvez signaler les erreurs par l'intermédiaire de L'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada [Déclaration des erreurs médicamenteuses](#) et les réactions sur le site de Santé Canada [MedEffet Canada](#).
- Si une erreur est commise concernant vos médicaments, vous et votre famille devez être inclus dans le processus de révision de cette erreur. Le résultat de cet examen et toute amélioration apportée doivent vous être communiqués.

Des suggestions sur les sujets à aborder avec vos prestataires de soins de santé pour vous aider à recevoir des soins de qualité élevée

Demandez à l'équipe de soins :

- Pouvez-vous me fournir une liste de mes médicaments?
- Qui participera à la révision de mes médicaments, et quels sont leurs rôles?
- Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions sur mes médicaments?
- Existe-t-il des outils pour aider à organiser les médicaments, comme des dosettes ou des plaquettes alvéolées, des calendriers ou des applications pour téléphone portable avec des rappels de prise de médicaments?

L'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada suggère [5 questions à poser sur vos médicaments](#) :

- Changements?** Est-ce que des médicaments ont été ajoutés, supprimés ou changés et pourquoi?
- Continuer?** Quels médicaments dois-je continuer à prendre et pourquoi?
- Usage correct?** Comment dois-je prendre mes médicaments, et pendant combien de temps?
- Surveiller?** Comment vais-je savoir si mes médicaments agissent quels effets secondaires faut-il surveiller?
- Suivi?** Aurai-je besoin de tests et quand dois-je prendre mon prochain rendez-vous?

Suite à la page suivante

Communiquez avec l'équipe de soins :

- Tous les médicaments que vous prenez, régulièrement ou au besoin. Cela comprend les médicaments sur ordonnance et en vente libre, les vitamines et les minéraux, les produits à base de plantes, les médicaments traditionnels, les pilules, les liquides, les crèmes, les timbres, les pompes et les gouttes pour les yeux et les oreilles
- Vos préoccupations concernant votre état de santé ou vos médicaments
- Si vous remarquez des effets secondaires ou si vous avez dû arrêter un médicament auparavant en raison d'un effet secondaire ou d'une réaction
- Si vous ne comprenez pas pourquoi vous prenez un médicament ou comment le prendre
- S'il y a des choses qui rendent difficile la prise de votre médicament, comme le coût ou la difficulté à l'utiliser
- Les médicaments que vous avez commencé ou arrêté de prendre
- Les personnes que vous voulez inclure dans les décisions concernant vos médicaments (comme un membre de la famille ou un ami)

Si vous êtes l'aidant du patient :

Vous avez peut-être vos propres questions. Il peut être utile de vous identifier comme l'aidant du patient auprès des membres de son équipe soignante. Vous vous assurerez ainsi qu'ils connaissent et respectent vos questions et vos préoccupations.

- Faites-leur savoir quel sera votre rôle pour aider le patient à gérer ses médicaments
- Faites-leur savoir si vous avez besoin d'aide

En savoir plus

1. [Une solution simple pour la sécurité des médicaments](#) : une vidéo du Dr Mike Evans qui vous apprend à tenir une liste de vos médicaments (*disponible en anglais seulement*)
2. [Utilisation sécuritaire des médicaments.ca](#) : informations et ressources sur l'utilisation sécuritaire des médicaments et sur la prévention et le signalement des erreurs de médication
3. [L'information est la meilleure prescription](#) : des outils pour vous aider à gérer vos médicaments
4. MyMedRec : une application gratuite pour gérer les médicaments que vous ou votre famille prenez, disponible pour les appareils [Apple](#) et [Android](#)
5. Pour les enfants : [5 questions à poser à propos de mes médicaments](#)

Besoin de plus d'informations?

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de ce guide, veuillez communiquer avec nous à QualityStandards@OntarioHealth.ca ou au 1 877 280-8538 (TTY : 1 800 855-0511).