

Transition de l'hôpital à la maison

Questions que vous et vos soignants pouvez poser à votre équipe soignante lorsque vous vous préparez à quitter l'hôpital



Santé Ontario
Qualité





Pourquoi est-il important de parler avec votre équipe de soins hospitaliers de votre transition de l'hôpital à la maison?

La transition de l'hôpital à la maison est un grand pas en avant dans votre cheminement vers la santé, et beaucoup de choses vont changer à ce point.

Vous quitterez votre routine hospitalière, les médecins et les autres personnes qui s'occupent de vous pour des soins à domicile qui pourraient impliquer différentes personnes, de nouveaux médicaments et de nouvelles instructions.

Avant de quitter l'hôpital, il est important que vous et votre famille parliez à vos médecins et aux autres aidants des prochaines étapes de vos soins. Le présent guide aide à tenir ces conversations, avec des questions à poser sur les sujets suivants :

- Votre plan de transition écrit
- Vos médicaments
- Vos soins à domicile et soins communautaires
- Équipement dont vous pourriez avoir besoin
- Vos rendez-vous de suivi
- Vous et votre vie : des changements à votre routine à la maison

Si vous n'avez pas le temps de parcourir l'ensemble du guide, **utilisez cette liste de vérification comme référence rapide pour vous aider à vous renseigner sur chaque sujet avant de rentrer chez vous.**

En savoir le plus possible avant de quitter l'hôpital vous préparera à la prochaine phase de guérison et vous aidera à éviter les complications.



Écrire ou enregistrer

Utilisez ce guide lorsque vous parlez de votre plan de transition à votre équipe soignante.

Si vous le pouvez, prenez des notes pendant que vous parlez à votre médecin, à votre infirmière ou à d'autres fournisseurs de soins au sujet de votre départ de l'hôpital. Ou demandez à un ami ou à un membre de votre famille de prendre des notes pour vous.

Si cela est plus facile et que vos fournisseurs de soins sont d'accord, enregistrez la conversation sur votre téléphone.

Si vous êtes un aidant naturel...

Vous avez peut-être vos propres questions. Et vous voudrez peut-être vous identifier comme aidant du patient auprès de l'équipe de soins de l'hôpital et vous assurer que cette dernière connaît et respecte vos préoccupations.

- Faites-lui savoir quel sera votre rôle dans les soins du patient à domicile.
- Faites-lui savoir si vous n'êtes pas disponible pour prodiguer des soins une fois que le patient est à la maison, ou si vous avez besoin d'aide.



Renseignez-vous sur : votre plan de transition écrit

Pendant que vous êtes encore à l'hôpital, votre équipe de soins élaborera un plan de transition qui appuiera votre retour à la maison lorsque le moment sera venu. Ce document décrit votre diagnostic, votre séjour à l'hôpital et votre traitement, et il comporte un plan pour les soins dont vous avez besoin à la maison. Vous devriez obtenir une copie du plan, qui est parfois connu sous le nom de sommaire de congé axé sur le patient, avant votre départ. Cette copie peut être imprimée ou électronique.

Demandez à votre équipe de soins hospitaliers :

- Quand serai-je renvoyé chez moi? Quelle est la date la plus près à laquelle je devrais me préparer?
- Qui est responsable de la planification de ma transition de l'hôpital à la maison?
- Puis-je avoir une copie de mon plan de transition?
- Une fois à la maison, à qui dois-je m'adresser si j'ai des questions au sujet de mon plan de transition?
- Devrai-je changer le pansement d'une plaie ou utiliser un nouvel équipement par moi-même? Et si oui, qui me montrera comment faire avant que je quitte l'hôpital?
- Si j'ai des problèmes, comment saurai-je si je dois me rendre chez mon médecin ou à l'urgence?

Indiquez à votre équipe de soins hospitaliers :

- Les personnes que vous voulez inclure dans les décisions concernant votre plan de transition (comme un membre de la famille ou un ami).
- Si vous n'avez pas d'endroit où aller à votre congé de l'hôpital.
- Si vous n'avez pas de chauffeur pour rentrer à la maison.
- Si vous avez besoin d'aide pour vous rendre à l'entrée ou à votre voiture.
- Si vous avez besoin d'aide supplémentaire ou de changements à la maison pour rendre les choses plus accessibles (p. ex. si vous ne pouvez pas monter les escaliers).
- Si vous avez d'autres inquiétudes ou préoccupations au sujet de votre départ de l'hôpital et de votre prise en charge à la maison.



Le saviez-vous?

Pendant que vous êtes encore à l'hôpital, votre soutien va au-delà des soins de santé. Si vous avez besoin d'un interprète pour comprendre les instructions de votre médecin, du soutien par les pairs, de services religieux ou de travailleurs sociaux pour vous aider à faire la transition, ils sont offerts. Ces personnes travailleront avec vous pour vous aider à comprendre vos soins et ce à quoi vous devez vous attendre.



Ressource : Outil d'organisation de la sortie du patient

L'[outil d'organisation de la sortie de la patiente/du patient](#) (OOSP) décrit les renseignements que vous devriez recevoir lorsque vous quittez l'hôpital. Si votre hôpital n'utilise pas encore l'OOSP dans le cadre de vos discussions de congé, vous pouvez télécharger et utiliser cette feuille de travail avec votre équipe de soins hospitaliers. Il a été élaboré conjointement par des professionnels de la santé, des aidants et des patients comme vous.



Le saviez-vous?

Le retour à la maison fait partie du cheminement vers la guérison. Pendant votre séjour à l'hôpital, votre corps subit un stress supplémentaire : il se peut que vous ne dormiez pas bien, que vous restiez au lit plus longtemps que d'habitude et que vous souffriez de douleurs ou que vous soyez accablé par des tests ou des questions répétés. Il est normal de se sentir anxieux, fatigué ou malade, même après votre retour à la maison. Accordez-vous un peu de temps pour vous sentir mieux.



Renseignez-vous sur : vos médicaments

Une fois à la maison, vous pourriez avoir besoin de médicaments. Savoir exactement la raison, le moment et la manière de les prendre vous permettra de maintenir votre rétablissement sur la bonne voie.



Prendre les médicaments en toute sécurité

L'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada et d'autres groupes sur la sécurité des patients [ont dressé une liste de 5 questions](#) que vous pouvez poser pour vous aider à prendre vos médicaments en toute sécurité :

1. Des médicaments ont-ils été ajoutés, arrêtés ou modifiés, et pourquoi?
2. Quels médicaments dois-je continuer à prendre et pourquoi?
3. Comment dois-je prendre mes médicaments et pour combien de temps?
4. Comment saurai-je si mes médicaments sont efficaces et quels sont les effets secondaires que je dois surveiller?
5. Ai-je besoin d'examen et quand dois-je prendre rendez-vous pour ma prochaine visite?

Posez ces questions à votre médecin, à votre pharmacien ou à votre infirmière pendant que vous êtes encore à l'hôpital.

Vous voudrez peut-être aussi savoir ce qui suit :

- Est-ce que j'aurai assez de médicaments pour tenir jusqu'à ce que je puisse me rendre à la pharmacie?
- Est-ce que j'aurai mal? Comment dois-je traiter la douleur et que dois-je faire pour la gérer? Que devrais-je faire si la douleur empire?

Informez votre médecin, votre pharmacien ou votre infirmière à l'hôpital :

- Au sujet de tout médicament que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital.
- Si vous vous inquiétez de savoir comment payer vos médicaments.
- Si vous ne pouvez pas aller à la pharmacie.
- Si vous vous inquiétez de la gestion de vos médicaments à la maison.



Renseignez-vous sur : vos soins à domicile et soins communautaires

Une fois à la maison, vous pourriez avoir besoin de soutien. Les visites à domicile d'une infirmière, d'un travailleur social ou d'une personne pour vous aider à vous laver ou à préparer les repas peuvent vous aider à vous rétablir. Vous pourriez aussi avoir besoin d'autres services de santé, comme l'ergothérapie, la physiothérapie ou l'inhalothérapie, soit à la maison ou dans une clinique communautaire. Plus vous en saurez sur ce qui est offert, plus vous pourrez obtenir l'aide dont vous avez besoin.

Demandez à votre équipe de soins hospitaliers :

- Aurai-je besoin de soins à domicile (comme des visites à domicile d'une infirmière ou d'un autre fournisseur de soins de santé) ou de soins de soutien personnel (comme de l'aide pour prendre un bain, m'habiller, ou cuisiner)? Quand et à quelle fréquence vais-je recevoir cette aide? Qui paiera pour ces services?
- Ai-je besoin d'équipement, comme un lit d'hôpital, une chaise de douche, un siège de toilette surélevé, une marchette ou un réservoir d'oxygène? Comment vais-je me procurer cet équipement? Qui paiera pour cela?
- Une visite à domicile ou un appel téléphonique d'une infirmière ou d'un médecin est-il une option?
- Si j'ai de la difficulté à obtenir le bon type de soins à domicile quand j'en ai besoin, qui puis-je appeler?

Indiquez à votre équipe de soins hospitaliers :

- Si vous avez reçu des soins à domicile ou des soins communautaires avant votre séjour à l'hôpital.
- Si vous avez besoin d'aide supplémentaire pour prendre soin de vous à la maison.
- Si quelqu'un est à la maison pour vous aider.
- Si vous ne pensez pas que les services qui vous sont offerts suffisants.



Ressource : ligneSanté.ca

Visitez le site ligneSanté.ca pour trouver des services de santé et des services communautaires dans votre région qui peuvent appuyer votre transition, comme de l'équipement médical, des fournitures et des programmes de jour pour adultes. Vous devrez entrer votre ville ou votre code postal pour connaître les services offerts dans votre région.

Si vous êtes un aidant naturel...

Prendre soin d'une personne après son séjour à l'hôpital signifie que ses besoins et ses horaires se chevauchent avec les vôtres. Demandez à l'équipe soignante de vous dire à quel moment le patient quittera l'hôpital et ce que ses besoins en matière de soins signifieront pour vous. Dites-lui si vous avez des inquiétudes au sujet de la gestion de ses soins à domicile.

Il est important d'être honnête avec vous-même sur ce que vous pouvez faire. Que pouvez-vous faire physiquement, socialement et émotionnellement pour soutenir le patient? Où avez-vous besoin de soutien supplémentaire ou d'une autre personne pour vous aider?

Vous pouvez également avoir des questions à poser aux fournisseurs de soins hospitaliers du patient, par exemple :

- Quels groupes de soutien par les pairs pour les aidants naturels sont à ma disposition?
- Connaissez-vous des ateliers, des séances de thérapie familiale ou d'autres formes de soutien pour les aidants naturels?
- Connaissez-vous des programmes de jour ou des services de répit à domicile qui m'aideraient à prendre des pauses pendant que je prodigue des soins?



Renseignez-vous sur : vos soins médicaux de suivi

Vous devrez peut-être consulter votre médecin de famille, votre clinique médicale ou un autre fournisseur de soins de santé après votre retour à la maison.

Avant de quitter l'hôpital, demandez à votre équipe de soins hospitaliers :

- Dois-je faire un suivi auprès de mon médecin de famille ou d'autres fournisseurs de soins de santé une fois à la maison? Pouvez-vous prendre un rendez-vous pour moi ou me donner le numéro de téléphone?
- Si je dois prendre rendez-vous, quand dois-je le faire? (Par exemple, dans un délai d'une semaine, de deux semaines ou d'un mois.)
- Si j'ai de la difficulté à me rendre à ce rendez-vous de suivi, puis-je obtenir de l'aide pour le transport?
- Et si je n'ai pas de médecin de famille? Pouvez-vous m'aider à en trouver un pour mes soins de suivi?
- Qui puis-je appeler si j'ai d'autres questions ou préoccupations concernant mon rétablissement?



Renseignez-vous sur : vous et votre vie

Toute maladie ou intervention chirurgicale vous éloigne de votre routine habituelle. Rentrer à la maison vous ramène dans un environnement familier, mais il se peut que les choses ne reviennent pas tout à fait à la normale tout de suite.

Demandez à votre équipe de soins hospitaliers :

- Quels sont les symptômes normaux pour mon état de santé? Quand et qui dois-je appeler si les symptômes ne sont pas normaux? (Par exemple, un médecin ou un autre professionnel de la santé.)
- Combien de temps faudra-t-il pour reprendre ma routine normale?
- Est-ce que je pourrai conduire tout de suite?
- Y a-t-il des aliments que je devrais ou ne devrais pas manger quand je rentre à la maison?
- Dois-je commencer ou arrêter certains exercices? Y a-t-il des activités que je ne devrais pas faire?

Indiquez à votre équipe de soins hospitaliers :

- Si vous ne pouvez pas rentrer chez vous pour des raisons de sécurité ou autres.
- Si vous n'avez pas certains articles de base, comme de la nourriture ou du chauffage, dont vous avez besoin à la maison.
- Les aspects importants de votre vie, comme le travail ou l'école, que vous aimeriez retrouver.



Pour votre référence : la norme de qualité en bref

L'unité opérationnelle de la qualité de Santé Ontario s'engage à aider les patients, les soignants, les fournisseurs de soins de santé et les organismes à améliorer la qualité des soins de santé en Ontario.

Nous savons que ce ne sont pas tous les habitants de la province qui reçoivent les bons soins, chaque fois. Ainsi, pour aider à combler les lacunes dans les soins, nous produisons des normes de qualité qui décrivent à **quoi ressemblent des soins de qualité** pour des conditions et des situations particulières, comme la transition de l'hôpital à la maison. Les normes de qualité sont fondées sur les meilleures données probantes actuelles et sur les commentaires des patients, des aidants et des fournisseurs de soins de santé.

Ce guide du patient et des soignants accompagne la norme de qualité sur les transitions entre l'hôpital et la maison.

Si la norme de qualité vous intéresse, vous trouverez ci-dessous un résumé. Pour en savoir plus, vous pouvez le télécharger [ici](#).

Échange de renseignement sur l'admission

Lorsqu'une personne est admise à l'hôpital, ce dernier transmet des renseignements sur son admission à ses fournisseurs de soins primaires ainsi qu'à ses fournisseurs de soins à domicile et de soins communautaires, ainsi qu'à tout spécialiste concerné, peu après son admission au moyen d'un avis électronique en temps réel. Ces fournisseurs de soins en milieu communautaire partagent ensuite toute l'information pertinente avec l'équipe d'admission en temps opportun.

Ce que cela signifie pour vous

Lorsque vous êtes admis à l'hôpital, le personnel de l'hôpital devrait vous le demander :

- Le nom de votre médecin de famille ou de votre infirmière praticienne et de tout spécialiste;
- Le nom de tout autre fournisseur de soins de santé que vous avez à l'extérieur de l'hôpital, comme une infirmière ou un thérapeute en soins à domicile, un pharmacien communautaire ou un autre fournisseur de soins communautaires.

Le personnel de l'hôpital devrait informer ces fournisseurs de soins que vous avez été admis à l'hôpital et leur donner des renseignements sur les soins que vous recevez pendant votre séjour.

Votre médecin de famille ou votre infirmière praticienne et votre fournisseur de soins à domicile et de soins communautaires devraient communiquer au personnel de l'hôpital tout renseignement important dont ils disposent sur votre santé. Ces informations vous aideront à vous assurer de recevoir les meilleurs soins possible pendant votre séjour à l'hôpital et à votre départ.

Évaluation globale

Les gens reçoivent une évaluation globale de leurs besoins actuels et futurs en matière de soins de santé et de soutien social. Cette évaluation est entamée dès l'admission et mise à jour régulièrement tout au long du séjour à l'hôpital, afin d'éclairer le plan de transition et d'optimiser le processus de connexe.

Ce que cela signifie pour vous

Peu de temps après votre admission à l'hôpital, les professionnels de la santé devraient vous poser des questions, à vous et à vos aidants, sur les domaines suivants :

- Votre santé;
- Votre capacité de fonctionner à la maison, à l'école ou au travail;
- Tout autre problème qui affecte votre santé.

C'est ce qu'on appelle une évaluation complète. Les personnes qui s'occupent de vous à l'hôpital utiliseront cette information pour s'assurer que vous recevez les meilleurs soins possible pendant votre séjour à l'hôpital et après votre retour à la maison.

Participation du patient, de la famille et des aidants à la planification de la transition

Les personnes qui font la transition de l'hôpital à la maison participent à la planification de la transition et à l'élaboration d'un plan par écrit. Si les personnes consentent à les inclure dans leur cercle de soins, les membres de leur famille et les aidants naturels sont également mobilisés.

Ce que cela signifie pour vous

Avant de quitter l'hôpital, vous devriez participer à toutes les décisions concernant votre transition de l'hôpital à la maison. Ainsi, vos souhaits, vos besoins et vos préférences sont pris en compte. Si vous voulez qu'ils participent, votre famille et vos aidants naturels peuvent aussi prendre part à ces décisions.

Éducation, formation et soutien des patients, des familles et des soignants

Les personnes qui font la transition de l'hôpital à la maison, ainsi que leur famille et leurs aidants naturels, disposent de l'information et du soutien dont ils ont besoin pour gérer leurs besoins en soins de santé après leur séjour à l'hôpital. Avant de passer de l'hôpital au domicile, on leur offre de l'éducation et de la formation pour gérer leurs besoins en soins de santé à domicile, y compris des conseils sur les ressources communautaires, les médicaments et l'équipement médical.

Ce que cela signifie pour vous

Avant de quitter l'hôpital, votre équipe de soins de santé devrait vous aider, ainsi que vos aidants, à apprendre comment gérer vos soins à domicile, y compris la manière de prendre vos médicaments et d'utiliser l'équipement médical. Demandez des instructions écrites à votre équipe soignante.

Veuillez consulter les pages 6 à 9 pour de plus amples renseignements sur les médicaments, les soins à domicile et soins communautaires et les soins de suivi.

Plans de transition

Les personnes qui font la transition entre l'hôpital et la maison reçoivent un plan de transition par écrit. Ce plan est élaboré par le patient, les soignants concernés, l'équipe de l'hôpital et les fournisseurs de soins primaires, à domicile et communautaires et il est convenu en partenariat avec eux avant de quitter l'hôpital. Les plans de transition sont transmis aux fournisseurs de soins primaires, à domicile et communautaires, ainsi qu'avec tout spécialiste concerné, de la personne dans les 48 heures suivant son congé.

Ce que cela signifie pour vous

Vos fournisseurs de soins de santé à l'hôpital devraient vous inclure dans les décisions concernant votre transition de l'hôpital à la maison. Si vous êtes d'accord, votre famille et vos aidants devraient également être impliqués. Votre équipe de soins hospitaliers devrait :

- Créer avec vous un plan de transition écrit (p. ex. un sommaire de congé axé sur le patient) qui explique tout ce que vous devez savoir sur votre départ de l'hôpital et vos soins à domicile;
- S'assurer que toutes les personnes impliquées dans vos soins après votre départ de l'hôpital sont au courant de ce plan.

Si vous êtes d'accord, votre famille et vos aidants devraient également obtenir une copie écrite. Le plan doit être facile à lire et à comprendre, et votre équipe soignante doit vous l'expliquer.

Veillez consulter les pages 4 à 9 pour de plus amples renseignements sur la manière d'obtenir un plan de transition, les soins communautaires, les médicaments et les soins de suivi.

Transitions coordonnées

Les personnes admises à l'hôpital ont un professionnel de la santé nommé qui est responsable de la planification de la transition, de la coordination et de la communication en temps opportun. Avant que les personnes quittent l'hôpital, ce professionnel assure une transmission efficace des plans de transition et de l'information relative aux soins des gens.

Ce que cela signifie pour vous

Lorsque vous êtes admis à l'hôpital, un professionnel de la santé devrait identifier la personne qui planifiera votre transition à la maison. Cette personne travaillera avec vous, votre famille et vos aidants tout au long de votre séjour à l'hôpital pour s'assurer que vous savez ce qui se passera et ce que vous devrez faire lorsque vous rentrerez chez vous.

Examen des médicaments et soutien associé

Un examen des médicaments est fait à l'admission des personnes, avant leur retour à la maison et une fois à la maison pour toutes les personnes qui font la transition de l'hôpital à la maison. Ces examens comprennent de l'information sur le bilan comparatif des médicaments, l'observance des ordonnances et l'optimisation, ainsi que sur la façon d'utiliser leurs médicaments et d'y avoir accès dans la communauté. On tient compte de la capacité des gens d'assumer eux-mêmes le coût des médicaments, et des options sont offertes à ceux qui n'ont pas les moyens de payer ces coûts.

Ce que cela signifie pour vous

Lorsque vous arrivez à l'hôpital, un professionnel de la santé devrait vous demander, à vous et à vos aidants, quels médicaments vous prenez.

Avant de quitter l'hôpital, il devrait faire ce qui suit :

- Parler avec vous à propos de tout changement qui aurait été apporté à vos médicaments et la raison, la manière de les prendre et les effets secondaires que vous pourriez ressentir;
- Il devrait vous demander si vous avez des inquiétudes au sujet du paiement de vos médicaments et vous aider à trouver des options si vous n'avez pas les moyens de payer le coût des médicaments.

Une fois de retour à la maison, un autre professionnel de la santé, comme votre pharmacien communautaire, votre médecin de famille, votre infirmière praticienne ou une infirmière à domicile, devrait vous parler de vos médicaments pour s'assurer de bien comprendre vos besoins en médicaments.

Soins médicaux de suivi coordonnés

Les personnes qui passent de l'hôpital à leur domicile reçoivent des soins médicaux de suivi auprès de leur fournisseur de soins primaires ou d'un médecin spécialiste, et ces soins sont coordonnés et les rendez-vous sont pris avant de quitter l'hôpital. Les personnes qui n'ont pas de fournisseur de soins primaires reçoivent de l'aide pour en trouver un.

Ce que cela signifie pour vous

Avant de quitter l'hôpital, votre équipe de soins devrait faire ce qui suit :

- Organiser les soins de suivi offerts par votre fournisseur de soins primaires ou par un spécialiste dont vous avez besoin;
- Elle devrait vous donner des instructions écrites claires et des coordonnées claires pour que vous ou votre aidant puissiez prendre ce rendez-vous.

Veuillez consulter la page 9 pour de plus amples renseignements sur les soins de suivi.

Soutien approprié et en temps opportun pour les soins à domicile et les soins communautaires

Les personnes qui font la transition de l'hôpital à la maison, évaluées en fonction du type de services de soutien et de soins à domicile requis, de la quantité et du moment opportun dont elles et leurs aidants naturels en ont besoin. Lorsque ces services sont nécessaires, ils sont organisés avant que les personnes quittent l'hôpital et sont en place à leur retour à la maison.

Ce que cela signifie pour vous

Si vous avez besoin de soins de santé, de soins de soutien personnel ou d'aide d'autres services de soutien communautaire une fois de retour à la maison, un coordonnateur des soins devrait travailler avec vous et vos fournisseurs de soins pour planifier et organiser les services avant votre départ de l'hôpital. (Ces services comprennent les visites à domicile d'une infirmière, d'un médecin ou d'un thérapeute pour vous aider à obtenir des soins médicaux, à préparer les repas ou à faire le ménage, et à vous transporter à vos rendez-vous chez le médecin.)

Coûts assumés personnellement et limites des services financés

Les personnes qui font la transition de l'hôpital à la maison ont la capacité de payer les frais de soins de santé que l'équipe de soins de santé examine, et les renseignements et les solutions de rechange pour les coûts que ces personnes ne sont pas en mesure d'assumer sont inclus dans les plans de transition. L'équipe de soins de santé explique aux gens les services financés par l'État qui sont à leur disposition et les services ils devront payer.

Ce que cela signifie pour vous

Avant de quitter l'hôpital, un professionnel de soins de santé doit faire ce qui suit :

- Vous informer de tout service de santé ou de soutien communautaire dont vous aurez besoin lorsque vous serez de retour à la maison;
- Expliquer les services et les médicaments dont vous payez la totalité ou une partie du coût et les options que vous pouvez explorer si vous n'avez pas les moyens de payer pour certains services.

La suite?

Rappelez-vous, tout le monde est différent.

Le soutien dont vous avez besoin et le plan de transition que vous élaborez avec vos fournisseurs de soins à l'hôpital et dans la communauté vous seront propres.

Ce guide de conversation n'est qu'un point de départ.

Vous avez peut-être d'autres sujets à aborder avec vos fournisseurs de soins. Il est important de leur parler de toute autre question ou préoccupation.

Pour de plus amples renseignements

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de ce guide, veuillez communiquer avec nous à qualitystandards@hqontario.ca ou au 1-866-623-6868.

Pour en savoir plus sur les transitions entre l'hôpital et la maison, consultez la norme de qualité à :

[hqontario.ca/normes de qualité](http://hqontario.ca/normes_de_qualite)