

Merci d'avoir pris connaissance de notre ébauche de guide du patient.
Nous apprécions grandement votre temps et vos idées.

Une fois que nous aurons recueilli tous les commentaires, nos rédacteurs et concepteurs réviseront le guide en fonction de ce que nous entendrons. Il peut s'agir notamment de le rendre plus court et plus facile à lire. Pour voir un exemple d'un guide final, veuillez consulter notre récent [guide du patient pour la lombalgie](#). (Note : Tous les guides peuvent sembler différents.)

Lorsque vous aurez terminé de lire l'ébauche du guide du patient, veuillez remplir [ce sondage d'ici](#) le **14 mai 2019**.

IMAGE À DÉTERMINER

La transition de l'hôpital au domicile

Questions à poser à votre équipe soignante lorsque
vous vous préparez à quitter l'hôpital

Pourquoi est-il important de parler avec votre équipe de soins hospitaliers de votre transition de l'hôpital au domicile ?

Le retour au domicile de l'hôpital est un grand pas en avant dans votre cheminement vers la santé, et beaucoup de choses vont changer à cette étape-ci. Vous quitterez votre routine hospitalière, vos médecins et votre équipe de soins — qui peut comprendre des infirmières, des physiothérapeutes, des travailleurs en santé mentale et des bénévoles — pour des soins à domicile qui pourraient comprendre de nouveaux médicaments, des instructions et une équipe de soins différentes.

Il est important que vous et votre famille ayez un rôle actif dans les conversations sur votre transition pendant que vous êtes encore à l'hôpital. Demandez du temps pour poser des questions et faire part de vos préoccupations. 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.

Prenez des notes

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 êtes encore à l'hôpital. Un ami ou un membre de votre famille peut également prendre des notes pour vous pendant que vous parlez à votre médecin, à votre infirmière ou à d'autres fournisseurs de soins.

Si vous êtes un aidant naturel...

Vous avez peut-être vos propres questions. De plus, vous voudrez peut-être vous présenter comme aidant naturel du patient auprès de l'équipe soignante de l'hôpital et vous assurer qu'ils connaissent et respectent vos préoccupations.

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

Renseignez-vous sur la façon de se préparer à quitter l'hôpital

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous voudrez commencer à penser votre transition au domicile, en commençant par poser quelques questions générales sur la façon de prendre soin de vous.

Demandez à votre équipe de soins hospitaliers :

.....

Quand aurai-je mon congé de l'hôpital ? Quelle est la première date possible que je devrais prévoir ?

Qui est responsable de la planification de ma transition de l'hôpital au domicile ?

Puis-je avoir une copie de mon plan de transition ? (Il s'agit d'un document qui décrit votre diagnostic, votre séjour à l'hôpital, votre traitement et votre plan de soins et de soutien une fois au domicile.)

Une fois au domicile, à qui dois-je m'adresser si j'ai des questions au sujet de mon plan de transition ?

Que dois-je savoir pour prendre soin de moi au domicile ? Devrai-je changer le pansement sur une plaie ou utiliser un nouvel équipement ? Et si oui, qui me montrera comment faire avant mon départ ?

Faites part des points suivants à votre équipe de soins hospitaliers :

.....

Qui 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 après votre départ de l'hôpital.

Si vous n'avez pas personne pour vous ramener au domicile.

Si vous avez besoin d'aide pour vous rendre à l'entrée ou à votre voiture.

Si vous avez besoin d'aide au domicile.

Si vous avez d'autres inquiétudes ou préoccupations au sujet de votre départ de l'hôpital et de votre prise en charge au domicile.

Le saviez-vous ?

Le retour à la maison fait toujours 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 pendant une longue période et que vous souffriez de douleurs ou que vous soyez submergé 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 retrouver votre pleine santé une fois que vous serez de retour chez vous.

Ressource : Patient-Oriented Discharge Summary

Le [Patient Oriented Discharge Summary \(PODS\)](#) fournit les renseignements que vous devriez recevoir lorsque vous quittez l'hôpital. Si votre hôpital n'utilise pas encore PODS dans le cadre de vos discussions relatives à votre congé, vous pouvez télécharger et utiliser cette feuille de travail avec votre équipe de soins hospitaliers. Elle a été élaborée conjointement par des professionnels de la santé, des patients et des aidants naturels comme vous.

Renseignez-vous sur vos médicaments

Une fois au domicile, vous pourriez avoir besoin de médicaments. Savoir exactement pourquoi, quand et comment les prendre vous permettra de maintenir votre rétablissement sur la bonne voie.

Posez ces questions à votre médecin ou à votre infirmière pendant votre séjour à l'hôpital :

.....

De quels médicaments aurai-je besoin au domicile ? A quoi servent-ils ?
Quand et comment dois-je les prendre ?

Quels sont les effets secondaires ? Vont-ils avoir un effet sur d'autres médicaments que je prends ?

Est-ce que je ressentirai de la douleur ? Quelle sera l'intensité de la douleur ?
Comment dois-je la traiter et que dois-je faire pour la gérer ?

Faites part des points suivants à votre médecin ou à votre infirmière pendant votre séjour à l'hôpital :

.....

Si vous vous inquiétez de ne pas pouvoir payer vos médicaments.

Si vous avez besoin de quelqu'un pour vous aider à gérer vos médicaments au domicile.

Le saviez-vous ?

Pendant votre séjour à l'hôpital, votre soutien va au-delà des soins de santé : la présence d'un interprète lorsque le médecin donne des instructions, le soutien de vos pairs, les services religieux ou l'aide de travailleurs sociaux lors de la transition, ils sont tous disponibles. Ils travailleront avec vous pour vous aider à comprendre vos soins et ce à quoi vous devez vous attendre.

Renseignez-vous sur les soins à domicile et les soins communautaires

Si vous en avez besoin, des 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 faciliter votre rétablissement. Vous pourriez aussi avoir besoin d'autres services de santé, comme l'ergothérapie ou la physiothérapie, soit au domicile ou dans une clinique communautaire. Plus vous en saurez sur ce qui est disponible, 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, s'habiller ou cuisiner) ? Quand et à quelle fréquence vais-je recevoir cette aide ? Qui paie 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 une bouteille d'oxygène ? Où puis-je me procurer cet équipement ? Qui paie 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 ?

Faites part des points suivants 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 au domicile.

Si quelqu'un sera au domicile pour vous aider.

Si vous croyez que les services qui vous sont offerts ne seront pas suffisants pour vous soutenir.

Si vous êtes un aidant naturel...

Prendre soin d'une personne après son séjour à l'hôpital signifie que ses besoins et ses horaires devront concorder avec les vôtres. Demandez à l'équipe soignante de vous dire quand le patient quittera l'hôpital et ce que ses besoins en matière de soins signifieront pour vous. Dites-leur si vous avez des inquiétudes au sujet de la gestion des 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 ? Avez-vous besoin d'un soutien supplémentaire pour un élément particulier ou d'un autre soignant pour vous aider ?

Vous pourriez 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 relève à domicile qui m'aideraient à prendre des pauses pendant que je suis aidant naturel ?

Renseignez-vous sur les soins médicaux de suivi

Vous devrez peut-être consulter votre médecin de famille, un spécialiste ou établissement hospitalier après votre retour au domicile.

Avant de quitter l'hôpital, posez les questions suivantes à votre équipe de soins hospitaliers :

.....
Dois-je consulter mon médecin de famille ou un spécialiste une fois au domicile ? Un rendez-vous est-il déjà pris avec eux ?

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, y a-t-il un endroit où je peux 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 bouscule votre routine habituelle. Le retour au domicile vous ramène dans un environnement familial, mais il se peut que les choses ne reviennent pas tout à fait à la normale immédiatement.

Demandez à votre équipe de soins hospitaliers :

.....

Quels sont les symptômes normaux pour mon état de santé ? Quand devrais-je appeler 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 à mon retour au domicile ?

Dois-je commencer ou arrêter certains exercices ? Y a-t-il des activités que je ne devrais pas faire ?

Faites part des points suivants à votre équipe de soins hospitaliers :

.....

Si vous ne pouvez pas retourner au domicile pour des raisons de sécurité ou autres.

Si certaines nécessités de base vous sont inaccessibles au domicile, comme de la nourriture ou de la chaleur.

Des aspects importants de votre travail ou de vos études que vous aimeriez retrouver dans votre vie quotidienne.

À titre de référence : La norme de qualité en bref

Qualité des services de santé Ontario s'engage à aider les organismes et les fournisseurs à améliorer les soins de santé pour les patients.

Nous savons que ce n'est pas tout le monde à l'échelle de la province qui reçoit des soins adéquats chaque fois. Ainsi, pour aider à combler les lacunes dans les soins, nous élaborons des normes de qualité qui décrivent à **quoi ressemblent des soins de qualité** pour des maladies et des situations précises, comme la transition de l'hôpital au domicile. Les normes de qualité sont fondées sur les meilleures données probantes actuelles et les commentaires des patients, des aidants naturels et des fournisseurs de soins de santé.

Ce guide du patient accompagne la norme de qualité sur la transition de l'hôpital au domicile.

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

Partage d'information sur l'admission

Pour les cliniciens : Lorsque les personnes sont admises à l'hôpital, ce dernier avise leurs fournisseurs de soins primaires, de soins à domicile et de soins communautaires peu de temps après l'admission au moyen d'un avis électronique en temps réel. Les fournisseurs de soins communautaires partagent ensuite toute l'information pertinente avec l'équipe de l'admission en temps opportun.

Ce que cela signifie pour vous

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

- Le nom de votre médecin de famille ou de votre infirmière praticienne.
- 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.

L'hôpital devrait informer ces fournisseurs de soins de santé 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 ou en milieu communautaire devraient communiquer à l'hôpital tout renseignement important dont ils disposent sur votre santé. Cette communication vous aidera à vous assurer de recevoir les meilleurs soins possible pendant votre séjour à l'hôpital et lors de votre départ.

Évaluation complète

Pour les cliniciens : Les gens reçoivent une évaluation complète de leurs besoins actuels et futurs en matière de soins de santé et de soutien social. Cette évaluation est commencée dès l'admission et mise à jour régulièrement tout au long du processus d'admission, afin d'informer le plan de transition et d'optimiser le processus de transition.

Ce que cela signifie pour vous

Peu de temps après votre admission à l'hôpital, un professionnel de la santé devrait vous poser des questions sur :

- Votre santé
- Votre capacité de fonctionner au domicile, à l'école ou au travail
- Tout autre problème qui touche 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 au domicile.

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

Pour les cliniciens : Les personnes qui effectuent la transition de l'hôpital au domicile participent à la planification de la transition et à l'élaboration d'un plan de transition écrit. Si les personnes consentent à les inclure dans leur cercle de soins, les membres de leur famille et les aidants naturels participent également.

Ce que cela signifie pour vous

Vous devriez participer à toutes les décisions concernant votre transition de l'hôpital au domicile. Ainsi, vos souhaits, vos besoins et vos préférences sont pris en compte. Si vous le désirez, votre famille et vos aidants naturels peuvent aussi prendre part à ces décisions.

Éducation, formation et soutien des patients, des familles et des aidants naturels

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

Ce que cela signifie pour vous

Votre équipe de soins de santé devrait vous aider, vous et vos soignants, à apprendre à gérer vos soins à domicile, y compris à prendre vos médicaments

et à utiliser l'équipement médical. Demandez des instructions écrites à votre équipe soignante.

Veuillez consulter les pages 7, 8 et 10 pour de plus amples renseignements sur les médicaments, les soins communautaires et les soins de suivi.

Plans de transition

Pour les cliniciens : Les personnes qui effectuent la transition de l'hôpital au domicile reçoivent un plan de transition écrit (qui peut figurer intégralement dans le sommaire de congé), élaboré par le patient, les aidants naturels concernés, l'équipe de l'hôpital et l'équipe de soins à domicile et en milieu communautaire, et convenu en partenariat avec eux, avant de quitter l'hôpital. Les plans de transition sont communiqués aux fournisseurs de soins primaires et de soins à domicile et en milieu communautaire dans les 48 heures suivant le congé.

Ce que cela signifie pour vous

Vos fournisseurs de soins de santé devraient vous inclure dans les décisions concernant votre transition de l'hôpital au domicile. Si vous êtes d'accord, votre famille et vos aidants naturels devraient également être inclus. Votre équipe soignante devrait :

- Créez un « plan de transition » écrit qui vous explique tout ce que vous devez savoir sur votre départ de l'hôpital et les soins que vous recevrez au domicile.

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

Veillez consulter les pages 5, 7 et 10 pour de plus amples renseignements sur le départ de l'hôpital, les médicaments et les soins de suivi.

Transitions coordonnées

Pour les cliniciens : Les personnes admises à l'hôpital ont un professionnel de la santé assigné qui est responsable de la planification, de la coordination et de la communication en lien avec la transition, en temps opportun. Avant que les personnes quittent l'hôpital, cette personne assure un transfert efficace des plans de transition et de l'information relative aux soins de ces personnes.

Ce que cela signifie pour vous

Lorsque vous êtes admis à l'hôpital, un professionnel de la santé devrait :

- Déterminer la personne qui sera responsable de la planification de votre transition de l'hôpital au domicile. Cette personne travaillera avec vous, votre famille et vos aidants naturels 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 lors de votre retour au domicile.

Révision et soutien relativement aux médicaments

Pour les cliniciens : Les personnes qui effectuent la transition de l'hôpital au domicile font l'objet d'une révision des médicaments à leur admission, avant le retour au domicile et une fois qu'elles sont au domicile. Ces révisions comprennent de l'information sur le bilan comparatif des médicaments, l'observance et l'optimisation, ainsi que sur leur utilisation et leur accès dans la collectivité. On tient compte de la capacité des personnes 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 :

- Demandez, à vous et à vos aidants naturels, quels médicaments vous prenez.

Avant votre départ de l'hôpital, il devrait :

- Vous parler de tout changement apporté à vos médicaments et pourquoi, de comment les prendre et des effets secondaires que vous pourriez ressentir.
- 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 les payer.

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

Soins médicaux de suivi coordonnés

Pour les cliniciens : Les personnes qui effectuent la transition de l'hôpital au domicile reçoivent des soins médicaux de suivi auprès de leur fournisseur de soins primaires et/ou d'un médecin spécialiste, coordonnés pour lesquels 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 votre départ de l'hôpital, votre équipe soignante devrait :

- Organiser la prise de rendez-vous pour les soins de suivi dont vous avez besoin auprès de votre fournisseur de soins de santé primaires ou d'un spécialiste.
- Vous donner des instructions claires et les coordonnées des personnes-ressources pour ces soins de suivi.

Veillez vous reporter à la page 10 pour de plus amples renseignements sur les soins de suivi.

Soutien approprié et en temps opportun pour les soins à domicile et en milieu communautaire

Pour les cliniciens : Les personnes qui effectuent la transition de l'hôpital au domicile sont évaluées en fonction du type, de la quantité et du moment opportun des soins à domicile et des services communautaires dont elles et leurs aidants naturels ont besoin. Ces services sont organisés avant que les personnes quittent l'hôpital et sont en place lorsqu'elles arrivent au domicile.

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 communautaires une fois de retour chez vous, un coordonnateur des soins devrait :

- Travailler avec vous et vos fournisseurs de soins hospitaliers pour organiser les services avant votre départ de l'hôpital. (Ces services comprennent les visites à domicile d'une infirmière ou d'un médecin pour vous aider avec vos soins médicaux, de l'aide pour préparer les repas ou pour faire le ménage et pour vous rendre à vos rendez-vous médicaux.)

Coûts déboursés et limites des services financés

Pour les cliniciens : L'équipe de soins de santé évalue la capacité des personnes qui effectuent la transition de l'hôpital au domicile de payer les coûts de soins de santé, et d'autres solutions pour les coûts inabordables sont envisagées dans les plans de transition. L'équipe de soins de santé explique aux personnes quels services financés par l'État sont à leur disposition et quels services ils devront payer.

Ce que cela signifie pour vous

Avant votre départ de l'hôpital, un professionnel de soins de santé devrait :

- Vous informer de tout service de santé ou de soutien communautaire dont vous aurez besoin lorsque vous serez de retour au domicile.
- Vous expliquer les services qui vous demandent de payer 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.

Quelles sont les prochaines étapes ?

Rappelez-vous, tout le monde est différent.

Le soutien dont vous avez besoin et le plan de transition que vous élaborerez avec vos fournisseurs de soins à l'hôpital ou en milieu communautaire seront uniques à vous.

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

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

Besoin de renseignements supplémentaires ?

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 la transition de l'hôpital au domicile, consultez la norme de qualité à : [hqontario.ca/normes de qualité](http://hqontario.ca/normes_de_qualite)

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site hqontario.ca

ISBN TBA (Print)

ISBN TBA (PDF)

© Queen's Printer for Ontario, 2019