



Health Sciences North  
Horizon Santé-Nord

# Patient Safety

## Understanding Your Role

Health Sciences North (HSN) recognizes that patient safety is everyone's responsibility and is committed at every level of your care to make sure that your stay is safe and free of harm.

Patients who are more involved in their care do better and recover faster.

**Our top priority is to keep you safe every day.**

Here is how you can make your visit or hospital stay safer and a more positive experience:

- 1. SPEAK UP** it's okay to ask questions about your care
- 2. TELL US** about your health history
- 3. ASK FOR HELP** don't hesitate when you need it

Every time you talk with a doctor, nurse, or pharmacist, ask the following questions to better understand your health. If you don't understand the information given to you, ask to have it explained to you again.

- 1. What is my main problem?**
- 2. What do I need to do?**
- 3. Why is it important for me to do this?**

#### **4. CLEAN YOUR HANDS** and remind others

Practicing good hand hygiene is the best way for you and those caring for you to prevent the spread of germs. Everyone should clean their hands when they enter and exit the hospital, as well as when they leave and enter your hospital room. All staff are required to clean their hands before and after providing care. Please look for hand sanitizer, located at every entry/exit as well as in patient rooms.

#### **5. KNOW AND UNDERSTAND** your medications

Remember to bring all your medications or a complete list with you. Ask about the reasons for all your medications. If a pill looks unfamiliar to you, don't take it unless you know what it is. If your medication is changed, ask why. Tell a member of your team if you have ever had an allergic or bad reaction to any medicine.

#### **6. HELP** prevent falls

Falls are the leading cause of injury for seniors. Ask if you need help with tasks such as going to the bathroom, getting in and out of bed, or reaching for belongings. Let others know if you feel dizzy or have fallen in the past. Be sure your bed is low enough so your feet can touch the floor. Use the side rails on your hospital bed. Use handrails and grab bars provided in washrooms.

#### **7. CHECK** for identification

All HSN staff, physicians, volunteers, students, and contract workers are required to wear a photo identification badge. Look for ID badges and don't let anyone care for you who is not wearing a badge. If ever you feel unsure about a person's presence or purpose in your room, ask them to show their identification and state their reason for being there.

#### **8. MAKE SURE** staff identify you before providing care

Make sure staff identify you are the right patient. They must use two methods of identification every time (name and date of birth).

#### **9. RESPECT** others and expect it back

HSN values a safe environment for our patients and everyone who works here. However, violent actions can make it hard for us to give the care our patients need. The hospital has a policy in place that deals with aggressive or violent behaviour.

#### **10. BE INVOLVED** in your health care

The Ontario Hospital Association (OHA) has developed a program to encourage patients to become more involved in their healthcare. Visit [www.oha.com](http://www.oha.com) for information on how to get involved in your care to ensure your safety and improve the quality of care you receive.





Health Sciences North  
Horizon Santé-Nord

# Sécurité des patients

## Votre rôle pour assurer votre sécurité

Horizon Santé-Nord (HSN) sait qu'il incombe à chacun de veiller à la sécurité des patientes et des patients. Nous entendons le faire en tout temps pendant votre séjour pour qu'il soit sûr et sans effets nuisibles. En général, les patients qui participent davantage à leurs soins se rétablissent mieux et plus rapidement que les autres.

**Chaque jour, votre sécurité passe avant tout.**

Voici comment accroître votre sécurité lors de visites ou de séjours à l'hôpital et en faire une expérience plus positive.

- 1. EXPRIMEZ-VOUS**, car c'est normal de poser des questions sur vos soins.
- 2. INDIQUEZ-NOUS** vos antécédents en matière de santé.
- 3. N'HÉSITEZ PAS À DEMANDER** de l'aide lorsque vous en avez besoin.  
Chaque fois que vous parlez à un médecin, à une infirmière ou à un pharmacien, posez-leur les questions suivantes afin de bien comprendre votre santé. Si vous ne comprenez pas certains renseignements qu'on vous transmet, demandez à ce qu'on vous les explique encore une fois.
  - 1. Quel est mon problème de santé principal?**
  - 2. Que dois-je faire?**
  - 3. Pourquoi est-il important que je le fasse?**
- 4. LAVEZ-VOUS LES MAINS** et rappelez aux autres de le faire.  
Une bonne hygiène des mains constitue le meilleur moyen pour vous et les gens s'occupant de vous pour prévenir la propagation de germes. Tout le monde devrait se nettoyer les mains en entrant et en sortant de l'hôpital, ainsi qu'en entrant et en sortant de votre chambre. Tout le personnel doit se laver les mains avant et après avoir donné des soins aux patients. On trouve du désinfectant pour les mains à toutes les entrées et sorties, de même que dans chaque chambre.
- 5. SACHEZ** quels sont vos médicaments et assurez-vous de comprendre leur fonction.  
Apportez tous vos médicaments ou la liste de ceux-ci. Demandez qu'on vous explique les raisons pour lesquelles vous prenez tous vos médicaments. Si vous ne reconnaissez pas un comprimé, ne le prenez pas à moins de savoir de quoi il s'agit. Si la liste de vos médicaments est modifiée, demandez-en la raison. Si vous avez déjà souffert d'une allergie ou d'une mauvaise réaction à un médicament, dites-le à un membre de votre équipe soignante.

### **6. AIDEZ** à prévenir les chutes.

Les chutes sont la principale cause de blessures chez les personnes âgées. Si vous avez besoin d'aide pour aller aux toilettes, pour vous mettre au lit ou en sortir, ou pour prendre vos effets personnels, dites-le. Si vous avez déjà eu des étourdissements ou fait des chutes, veuillez l'indiquer. Vérifiez si votre lit est assez bas pour que vos pieds touchent le plancher. Appuyez-vous sur les côtés de lit. Servez-vous des rampes dans les corridors et des barres d'appui dans les toilettes.

### **7. VÉRIFIEZ** l'identité du personnel.

Les employés d'HSN, les médecins, les bénévoles, les étudiants et le personnel contractuel doivent porter une pièce d'identité avec photo. Assurez-vous que tous ont une pièce d'identité et ne laissez personne qui n'en a pas s'occuper de vous. Si vous ne savez pas quel est le rôle d'une personne présente dans votre chambre, demandez-lui de vous montrer sa pièce d'identité et d'indiquer pourquoi elle est là.

### **8. ASSUREZ-VOUS** que le personnel vous identifie avant de vous donner des soins.

Assurez-vous que vous êtes la bonne personne à laquelle le personnel doit donner des soins. Chaque fois, il doit utiliser deux renseignements pour ce faire (votre nom et votre date de naissance).

### **9. SOYEZ RESPECTUEUX** envers les autres, comme ils devraient l'être à votre égard.

Pour HSN, il est important que le milieu soit sûr pour les patients et toute personne y travaillant. Cependant, des gestes violents rendent parfois difficile la prestation de soins dont les patients ont besoin. L'établissement a une politique qui traite des comportements agressifs ou violents.

### **10. PARTICIPEZ** à vos soins de santé.

L'Association des hôpitaux de l'Ontario (OHA) a conçu un programme incitant les patients à participer davantage à leurs propres soins. Pour savoir comment participer à vos soins afin d'en accroître la qualité et de garantir votre sécurité, veuillez consulter le [www.oha.com](http://www.oha.com).