

Accompagnement d'un usager chez le médecin

Questionnez. Écoutez. Parlez-en.

Des interventions sécuritaires commencent par des communications efficaces

Il est important pour les usagers et les accompagnateurs, que ce soient leurs parents, un employé de l'établissement, un responsable de ressource de type familial (RTF) ou d'une ressource intermédiaire (RI), de connaître les différentes approches à privilégier lors d'une visite chez le médecin. En tant qu'accompagnateur, il est important de bien se préparer à une visite médicale afin de comprendre les soins de santé de l'usager et d'assurer un retour à l'établissement.

Questionnez, écoutez les réponses et parlez de vos préoccupations!

Questionnez

- Avant de rencontrer le médecin ou professionnel de la santé, il est important de :
 - o Consulter le cartable de l'établissement sur les *Procédures de soins/section I : Procédures pour les visites médicales*;
 - o Compléter le formulaire *Liste de vérification de l'état de santé* afin de communiquer les renseignements les plus récents au médecin;
 - o Écrire toutes les questions que vous aimeriez poser au médecin;
 - o Demander à un ami, un membre de la famille ou à un employé du Pavillon du Parc de vous accompagner ou vous aider à bien préparer votre rencontre médicale afin de vous aider à retenir et à consigner par écrit l'information pertinente.
- Apportez le cahier santé de l'usager.
- Si l'usager a reçu un diagnostic ou doit subir un examen ou traitement quelconque, posez beaucoup de questions afin de bien comprendre la situation. Voici des exemples de questions à poser :
 - o Pourquoi doit-il subir cet examen ou ce traitement?
 - o Qu'est-ce que cela implique?
- Posez des questions au sujet des médicaments qui sont prescrits :
 - o Comment ces médicaments vont-ils l'aider?
 - o Quels en sont les effets secondaires possibles?
 - o Quand et comment doit-il prendre ce médicament?

Écoutez

- Écoutez attentivement tout ce que le médecin ou le professionnel de la santé vous dit. S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas, demandez au médecin de répéter et de vous réexpliquer l'information.
- Le médecin ou le professionnel de la santé peut vous fournir beaucoup d'informations d'un seul coup.

Parlez-en

- Il est important de se soucier de l'état de santé de l'usager. Discutez de tous les symptômes de l'usager à votre médecin ou votre professionnel de la santé. N'hésitez jamais à faire part de vos inquiétudes.
- Veillez à ce que le médecin soit informé des antécédents médicaux de l'usager ou s'il présente des particularités quotidiennes. Par exemple, un usager a une perte d'équilibre et a chuté à sept reprises cette semaine. Apportez les documents tels que la grille de chute lors de la rencontre médicale.
- Parlez des médicaments pris par l'usager. Assurez-vous de comprendre pour quelles raisons l'usager doit prendre une médication et comment il peut améliorer sa santé.
- **Si vous avez des doutes, y penser c'est bien, mais en parler c'est mieux!**



DÉFI GESTION DES RISQUES

Pour chacun des énoncés suivants, indiquez s'il s'agit d'un incident, d'un accident et spécifiez quels sont les documents qui doivent être complétés. Cochez les cases appropriées.

	Incident	Accident	Note au dossier	Rapport de déclaration	Rapport de divulgation
1. Vous oubliez de donner à un usager la médication qui lui est prescrite. Une vérification effectuée auprès d'un pharmacien vous rassure puisqu'il vous mentionne que cela ne représente aucun danger pour l'usager et qu'aucune surveillance de son état de santé n'est requise.					
2. Un usager tombe dans le sous-sol et se frappe la tête sur le plancher de béton. Il se relève de lui-même, mais il se dit un peu étourdi. Vous l'examinez et vous ne constatez aucune ecchymose ni coupure, ce qui est étonnant compte tenu de la violence du choc. Dans les heures qui suivent, vous le surveillez étroitement afin de vous assurer qu'il ne manifeste aucun signe de commotion cérébrale.					
3. Un usager connu pour avoir l'habitude de présenter des comportements agressifs en frappe un autre au visage. Vous appliquez immédiatement le plan d'intervention établi pour l'usager agressif afin d'éviter que la situation ne s'aggrave. Par la suite, vous examinez celui qui a été frappé et vous constatez une légère coupure. Le seul soin requis est l'application d'un pansement et le soutien en post-agression. Vous n'appréhendez aucune autre conséquence pour l'usager.					
4. À son retour de l'école, vous constatez qu'un usager présente une ecchymose au bras droit. Vous contactez son enseignant et ce dernier vous mentionne que cela est la conséquence d'une altercation avec un autre élève survenue le même jour.					

ÉNONCÉ (encercler la bonne réponse)

VRAI ou FAUX

1. La non-divulgence d'un accident peut entraîner des souffrances chez les proches de la victime.	VRAI ou FAUX
2. Les accidents auprès de la clientèle peuvent être évités.	VRAI ou FAUX
3. Par la déclaration des incidents et des accidents, on vise à identifier la personne responsable de l'événement.	VRAI ou FAUX
4. Tous les employés (permanents, à temps partiel ou contractuels) ainsi que les stagiaires, les bénévoles et les responsables RTF-RI ont l'obligation de déclarer les incidents et les accidents qu'ils ont constatés.	VRAI ou FAUX
5. Les mesures de soutien, les mesures préventives et les mesures immédiates sont prévues uniquement pour les usagers de l'établissement.	VRAI ou FAUX
6. Les intervenants doivent se laver les mains avant de manipuler ou d'administrer des médicaments à la clientèle.	VRAI ou FAUX
7. Il est inutile de se laver les mains avant et après le port de gants.	VRAI ou FAUX

DÉFI GESTION DES RISQUES (RÉPONSES)

Pour chacun des énoncés suivants, indiquez s'il s'agit d'un incident, d'un accident et spécifiez quels sont les documents qui doivent être complétés. Voici les réponses avec des explications importantes.

	Incident	Accident	Note au dossier	Rapport de déclaration	Rapport de divulgation
1. Oubli de médication : L'événement n'a pas entraîné de conséquence sur l'état de santé de la personne. Une vérification a été effectuée auprès du pharmacien tel que précisé aux procédures de soins de l'établissement et aucune intervention n'a été nécessaire auprès de la personne. Il s'agit donc d'un incident. Il est important de déclarer l'événement et de l'inscrire au dossier de l'utilisateur.	X		X	X	
2. Chute : L'utilisateur a chuté et la situation pourrait entraîner une conséquence sur l'état de santé de l'utilisateur. De ce fait, une surveillance étroite a été effectuée auprès de l'utilisateur à cause des conséquences possibles (dites éventuelles) de commotion cérébrale. Considérant les conséquences possibles et qu'une intervention a été effectuée auprès de la personne, cet événement est considéré comme un accident. Donc, un rapport de déclaration et de divulgation (spécifiant ce qui s'est produit ainsi que les mesures de soutien et les mesures correctives ciblées dans ce dossier) devra être complété. Pour évaluer les interventions pertinentes à effectuer, le protocole <i>Intervention clinique pour toutes situations impliquant un usager à risque de chute ou victime de chute PR-XI-5100-07</i> pourra être utilisé.		X	X	X	X
3. Agression corésidant : Un rapport de déclaration et de divulgation pour l'utilisateur victime de cette agression devra être complété puisqu'il s'agit d'un accident (il y a eu conséquence sur la personne). Un second rapport de déclaration sera toutefois obligatoire pour déclarer l'utilisateur ayant agressé un corésidant. Ici, une double déclaration doit avoir lieu même si on serait tenté d'en faire qu'une seule. Une intervention est nécessaire autant auprès de l'utilisateur-agresseur que pour l'utilisateur-victime tout en lui offrant le soutien nécessaire.		X	X	X	X
4. Événement produit dans une école : Cet événement est non couvert car il n'a pas eu lieu au sein du Pavillon du Parc et aucun intervenant de l'établissement n'était présent. Une note au dossier devra être complétée à cet effet.			X		

ÉNONCÉ (réponses)

1. L'utilisateur ainsi que les proches de celui-ci (membres de la famille, représentant légal, curateur, etc) doivent être informés le plus tôt possible de tout accident survenu. Voir <i>Procédure de divulgation d'accident PR-XI-1180-02</i> .	VRAI
2. De là, l'importance d'adopter une approche préventive de la gestion des risques. <i>Procédure d'incident ou d'accident AH-223 PR-XI-1180-01</i> .	VRAI
3. L'établissement considère la culture de non-blâme comme prioritaire ce qui suppose que l'intervention doit être axée sur la sécurité des usagers et que l'information à cet égard doit être véhiculée notamment lors des réunions d'équipe, des formations et des suivis en gestion des risques. Voir <i>Procédure de déclaration d'incident ou d'accident AH-223</i> .	FAUX
4. Vrai, consulter la <i>Politique sur la gestion des risques et de la qualité P-GI-2200-01</i> section contexte.	VRAI
5. Les diverses mesures de soutien ne sont pas limitées au personnel de l'établissement. Elles sont très importantes pour les usagers et leurs proches. Le Pavillon du Parc favorise et reconnaît l'importance du soutien et de l'implication des parents et de leurs proches pour le mieux-être de la personne. L'offre de services aux familles prévoit également des mesures de soutien et du «counselling» pour les proches lorsque requis. Voir <i>Politique sur la gestion des risques et de la qualité</i> . Les mesures de soutien doivent être proposées, selon l'événement à la personne touchée ainsi qu'à ses proches. Voir <i>Procédure de divulgation d'accident</i> .	FAUX
6. Les intervenants doivent se laver les mains avant de manipuler ou d'administrer des médicaments à la clientèle.	VRAI
7. Il est inutile de se laver les mains avant et après le port de gants.	FAUX

* Document de référence : G/gestionorganisation/Recueil de gestion