Please ask

consultation À L'HÔPITAL

Si vous venez à l'hôpital pour un rendez-vous et que vous n'y passez pas la nuit, cela signifie que vous venez en consultation. Voici quelques informations que vous devrez garder à l'esprit avant et pendant votre consultation.

- Renseignez-vous afin de savoir si l'on vous autorise à boire et à manger avant votre consultation et sur quelle durée s'applique cette obligation. Si vous souffrez d'une maladie liée à l'alimentation, telle que le diabète, faites-le savoir à l'hôpital quelques jours avant votre consultation.
- Pensez à demander à un membre de votre famille ou à un ami de venir avec vous pour poser des questions pour vous. Cela peut s'avérer une aide précieuse, surtout si votre première langue n'est pas l'anglais.
- Apportez votre lettre de consultation, elle contient d'importantes informations telles que la date de votre rendez-vous, votre numéro de patient et l'endroit où vous devez vous rendre dès votre arrivée.
- Essayez d'en apprendre le plus possible sur votre maladie ou votre traitement. Posez à votre médecin ou à votre infirmière toutes les questions que vous vous posez. Ils vous proposeront également d'autres sources d'informations.
- Avant de partir, demandez à votre médecin ou à un autre membre de l'équipe soignante de vous expliquer la suite des événements – et si d'autres rendez-vous sont prévus. Si vous vivez seul(e), demandez si la présence, chez vous, d'une autre personne, est préférable.
- Dans le cadre d'une intervention ou de tests, essayez de savoir quand et comment les résultats vous seront communiqués. Si vous n'êtes pas contacté(e), appelez votre centre médical. N'attendez pas votre prochain rendez-vous.
- Apportez les médicaments et les cachets que vous prenez (dans leurs emballages d'origine si possible). Si vous prenez des vitamines ou des compléments à base d'herbes médicinales et si vous souffrez d'allergies, dites-le à votre médecin ou à votre pharmacien. Vous devez également leur faire savoir si vous êtes enceinte ou si vous pensez l'être.

"Je restais sans voix"

Julie Bernard, 33 ans, a mis ses questions par écrit. Ce procédé l'a aidée à surmonter son traitement contre la leucémie. Elle s'explique :

Il y a quatre ans, je suis allée chez mon médecin traitant, je m'étais blessée en faisant du sport et j'en ai profité pour lui parler d'un bleu que j'avais depuis quelque temps. Elle m'a dit que cela n'était probablement pas grave mais elle m'avait néanmoins incitée à faire quelques tests. Peu de temps après, on m'a diagnostiqué une leucémie et un an plus tard, j'ai bénéficié d'une greffe de moelle osseuse. Après mon opération, il a fallu que je me rende à l'hôpital deux fois par semaine. Le NHS m'a prodigué d'excellents soins dès le début mais, comme tout le monde, j'étais très angoissée quand je devais rencontrer mon conseiller. Il m'est arrivé deux ou trois fois, lors d'importantes consultations, de rester sans voix et après la consultation, j'essayais de comprendre ce qu'il m'avait dit. Cela m'a aidée d'y aller avec mon partenaire car, ensuite, il me répétait les informations. Poser les questions par écrit avant d'aller aux consultations est également une bonne idée. Mon conseiller me demandait s'il pouvait y jeter un œil. Et ensuite, il répondait à chacune d'elles. Vous avez parfois peur que vos questions semblent stupides, mais quelqu'un d'autre a posé les mêmes questions avant vous. Aucun médecin ne m'a jamais fait sentir que mes questions étaient stupides.

QUAND VOUS RENCONTREREZ VOS MEDECINS ET VOS INFIRMIERES

N'hésitez pas à leur demander s'ils ont pris le soin de se laver les mains.

Les microbes sont à l'origine d'infections, par conséquent, le personnel hospitalier prend l'hygiène des mains très au sérieux. En se frottant les mains avec un désinfectant, la majorité des bactéries sont tuées en seulement 30 secondes, par conséquent, votre médecin ou votre infirmière ne vous en voudra pas si vous lui rappelez de l'utiliser.

La National Patient Safety Agency (Agence nationale pour la sécurité des patients) aide le NHS à tirer des leçons de ses erreurs afin d'améliorer la sécurité des patients. Ce travail est rendu possible en compilant les rapports d'erreurs établis, ainsi que tous les incidents relatifs aux soins médicaux qui nous sont rapportés. Ainsi pourront être identifiées des tendances nationales et des moyens pratiques pourront être mis en place afin de mettre fin aux problèmes.

La NPSA n'examine pas chaque cas ou chaque plainte de façon individuelle, mais elle est à l'écoute des préoccupations de tous et examine vos déclarations afin d'améliorer la sécurité – par conséquent, votre histoire peut permettre d'empêcher que la même expérience ne soit vécue par d'autres personnes.

Allez sur le site www.npsa.nhs.uk/pleaseask afin de savoir comment vous pourrez aider la NPSA à rendre le NHS plus sûr pour les patients. Vous y trouverez également d'autres organismes qui pourront vous aider si vous souhaitez déposer une plainte concernant une affaire précise.

NHS
National Patient Safety Agency