

Les consommateurs peuvent jouer un rôle dans la prévention de préjudices associés aux accidents liés à la médication.

## Bulletin de Médicamentssecuritaires.ca

Volume 15 • Numéro 7 • Le 24 juillet 2024

### Des espaces sécuritaires pour se sentir à l'aise de s'exprimer

Suite à une visite chez un professionnel de la santé, avez-vous déjà eu l'impression que vous n'aviez pas obtenu toutes les réponses à vos questions? Les gens ne s'expriment pas toujours parce qu'ils ne se sentent pas suffisamment à l'aise pour poser des questions. Rappelez-vous que le fait de poser des questions et d'exprimer vos préoccupations peut aider l'équipe soignante à vous fournir des soins plus sécuritaires et de meilleure qualité.

Dans un rapport transmis à *erreurmed.ca*, une personne a décrit avoir reçu le mauvais médicament au cours d'une intervention en milieu hospitalier. La personne avait été informée de l'erreur préjudiciable au moment où elle s'était produite. Cependant, lors de la visite de suivi, ses questions et préoccupations concernant l'erreur sont restées sans réponse. La personne ne s'est pas sentie à l'aise pour s'exprimer, ce qui lui a donné le sentiment de ne pas être entendue et a suscité son inquiétude.

**Erreurmed.ca donne les conseils suivants, dont vous devez vous rappeler lorsque vous n'êtes pas à l'aise de poser des questions ou que l'on ne vous laisse pas le temps de vous exprimer lorsque vous recevez des soins :**

- Utilisez des termes tels que *Je suis inquiet (ou inquiète)*, *Je suis mal à l'aise*, *Je me sentirais mieux si...*, *Je ne comprends pas* ou *Je suis curieux (ou curieuse)*.
- Expliquez pourquoi vous vous sentez ainsi. Ou dites simplement : *J'ai une question*. Si possible, préparez vos questions ou l'explication de vos inquiétudes à l'avance.
- Faites-vous accompagner d'un membre de votre famille ou d'un ami en qui vous avez confiance. Demandez-lui de parler en votre nom si nécessaire.



D'autres conseils sur la manière de s'exprimer lorsqu'on reçoit des soins sont disponibles dans un précédent bulletin : <https://www.medicamentssecuritaires.ca/bulletins/dossiers/202010BulletinV11N11-vaincre-silence.pdf>

Découvrez comment les organismes de soins de santé et les prestataires s'efforcent de créer des espaces sécuritaires pour leurs patients :

- Des espaces sûrs pour assurer la sécurité psychologique des patients  
<https://ismpcanada.ca/fr/bulletin/des-espaces-surs-pour-assurer-la-securite-psychologique-des-patients/>
- *Speak Up For Your Safety* (en anglais seulement)  
[https://www.cc.nih.gov/sites/nihinternet/files/internet-files/participate/\\_pdf/English.pdf](https://www.cc.nih.gov/sites/nihinternet/files/internet-files/participate/_pdf/English.pdf)

Ce bulletin a été développé en collaboration avec la Coalition pour de meilleurs médicaments et Patients pour la sécurité des patients du Canada.

**Les recommandations sont partagées avec les prestataires de soins de santé par l'entremise des bulletins de sécurité de l'ISMP Canada, afin que des changements puissent être faits de manière collaborative.**

Ce bulletin contient de l'information sur l'utilisation sécuritaire des médicaments. À vocation non commerciale, le bulletin n'est pas assujéti à la Loi canadienne anti-pourriel.

**Bulletin :** [www.medicamentssecuritaires.ca](http://www.medicamentssecuritaires.ca) – **Signaler une erreur :** [www.erreurmed.ca](http://www.erreurmed.ca)

© Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada 2024. Tous droits réservés.