

Divulgation des incidents liés à la sécurité des patients

2017

Priorité aux patients

LA SÉCURITÉ DES PATIENTS :
NOTRE ENGAGEMENT, NOTRE RESPONSABILITÉ.



Apprentissage
Action
Communication
Amélioration



Qu'est-ce qu'un « incident lié à la sécurité des patients »?

- Les gens s'attendent à recevoir des soins de santé en toute sécurité. Les fournisseurs de soins de santé travaillent fort tous les jours pour offrir d'excellents soins de santé, en toute sécurité.
- Malgré tout, des choses imprévisibles peuvent se produire. Par exemple, un patient peut faire une chute ou recevoir la mauvaise dose d'un médicament. Ces événements imprévus sont des **incidents liés à la sécurité des patients**.
- Il est impossible de prévenir tous les incidents liés à la sécurité des patients. La plupart des incidents liés à la sécurité des patients ne causent aucune blessure ou sont découverts et corrigés avant d'atteindre le patient.
- La Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse s'engage à vous aider à vous rétablir s'il vous arrive quelque chose d'imprévu pendant la prestation de soins. Nous nous engageons également à améliorer la sécurité et la qualité des soins que nous offrons.

Que dois-je faire si je vois un incident lié à la sécurité des patients?

- Vous êtes un membre actif de votre équipe de soins, et vous pouvez nous aider à assurer votre sécurité. Si vous croyez avoir cerné un incident lié à la sécurité des patients, avisez un membre du personnel sans tarder.
- La Régie utilise le système électronique SIMS, qui est un système de gestion et d'amélioration de la sécurité, pour signaler les incidents liés à la sécurité des patients et faire des suivis. Le personnel note l'incident dans ce système afin que le processus de suivi puisse être entamé. Notre objectif est d'apprendre de l'incident afin de pouvoir améliorer la sécurité et la qualité des soins que nous offrons.

Qu'est-ce que la « divulgation »?

Lorsqu'un incident lié à la sécurité des patients se produit, le patient a le droit de savoir ce qui s'est produit, pourquoi cela c'est produit et les mesures qui seront prises pour améliorer la sécurité des soins offerts. Ces discussions sont la **divulgation**. La divulgation vise à vous appuyer et à rétablir la confiance.

De quelle façon la divulgation peut-elle m'aider?

- Vous pourrez mieux comprendre ce qui s'est produit, l'impact de ce qui s'est produit sur les soins et les services que vous recevez et la façon dont nous pouvons vous appuyer.
- Vous découvrirez également ce que nous avons appris et ce qui sera fait pour prévenir des incidents semblables dans le futur.

Comment a lieu la divulgation?

- La divulgation débute dès que l'incident est découvert. Nous communiquerons avec vous et avec votre personne de confiance dès que possible pour vous parler de ce qui s'est produit.
- Nous parlerons de ce qui s'est produit, et des prochaines étapes dans votre plan de soins.
- Nous vous présenterons nos excuses pour ce qui s'est produit.
- Vous aurez l'occasion de poser des questions, auxquelles nous répondrons de façon ouverte et honnête.
- Nous vous demanderons quel genre de suivi vous souhaitez recevoir et avec qui vous souhaitez participer à toute discussion future.

Qui communiquera avec moi?

Une équipe ou un fournisseur de soins de santé :

- avec qui vous êtes à l'aise;
- qui connaît les faits sur ce qui s'est produit.

Que dois-je savoir d'autre?

- Vous avez le droit d'être traité avec respect, compassion et dignité.
- Vous avez le droit d'obtenir un deuxième avis d'un autre fournisseur de soins de santé en ce qui a trait à vos soins de santé.
- Vous avez le droit de demander des changements à votre équipe de soins.
- Vous avez le droit de présenter une plainte officielle.

Où puis-je obtenir plus d'information?

Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP)

www.patientsafetyinstitute.ca/fr

Vous avez besoin d'autre information?

Trouvez cette brochure et toutes nos autres ressources à l'intention des patients ici :

<http://library.nshealth.ca/PatientGuides>

Communiquez avec la bibliothèque publique de votre région pour obtenir des livres, des vidéos, des magazines et autres ressources. Pour plus d'information, consultez le <http://library.novascotia.ca/fr>.

La Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse fait la promotion d'un environnement sans fumée, sans vapeur et sans parfum. Prière de ne pas utiliser de produits parfumés. Merci.

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

www.nshealth.ca (en anglais seulement)

Préparé par : Qualité et rendement des systèmes, Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse ©

Conception : Services de bibliothèque de la Régie

Les renseignements contenus dans la présente publication sont fournis à titre d'information et d'éducation seulement. L'information ne remplace pas les conseils médicaux ou les soins de santé offerts par un fournisseur de soins de santé. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre fournisseur de soins de santé.

FF85-1712 Mise à jour en août 2017

Les renseignements contenus dans la présente publication sont mis à jour tous les trois ans ou au besoin.