



Guide à l'intention des patients et des familles

2026

Incidents liés à la sécurité des patients

Incidents liés à la sécurité des patients

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



- Le public s'attend à recevoir des soins de santé sûrs et les prestataires de soins font chaque jour tout ce qui est possible pour fournir des soins sécuritaires.
- Même si nous faisons de notre mieux pour protéger nos patients, tout séjour à l'hôpital comporte des risques. Par exemple, il est possible qu'un patient :
 - › chute
 - › développe une infection ou une escarre (plaie de lit)
 - › reçoive une dose (quantité) incorrecte de médicamentPar exemple, en cas d'erreur de communication ou de malentendu
- Ces événements sont appelés « **incidents liés à la sécurité des patients** ». Un incident lié à la sécurité des patients est un événement ou une situation évitable qui aurait pu causer ou a effectivement causé un préjudice inutile à un patient.
- La plupart des incidents liés à la sécurité des patients n'entraînent aucun préjudice ou sont détectés et corrigés avant d'avoir des répercussions négatives sur un patient.
- Santé Nouvelle-Écosse tient à :
 - › vous aider à vous rétablir si vous subissez un préjudice pendant vos soins;
 - › tirer les leçons de ces incidents afin d'améliorer la sécurité et la qualité des soins.

Que puis-je faire si je suis témoin ou victime d'un incident lié à la sécurité des patients?

- Vous faites partie intégrante de votre équipe soignante et pouvez aider à préserver votre sécurité. **Si vous êtes témoin ou victime d'un incident lié à la sécurité des patients, veuillez en informer un membre de l'équipe ou un responsable du service dès que possible.**

Comment les incidents liés à la sécurité des patients sont-ils signalés?

- Nous appliquons la politique et la **procédure de divulgation des incidents en vigueur chez Santé Nouvelle-Écosse** :
 - › <https://library.nshealth.ca/Policy-AD-QR-010> (en anglais seulement)

Scannez le code QR sur votre téléphone (ouvrez l'appareil photo de votre téléphone, pointez-le vers le code, puis touchez la bande ou le cadre qui apparaît).



- Nous utilisons un système électronique appelé **SIMS (Safety Improvement and Management System)** pour signaler et donner suite aux incidents liés à la sécurité des patients.
- Dès que quelqu'un signale un incident dans SIMS, nous pouvons en assurer le suivi et en tirer des leçons pour améliorer la qualité et la sécurité de nos soins.

Qu'est-ce qu'une divulgation?

- Si vous êtes victime d'un incident lié à la sécurité des patients, vous avez le droit de connaître :
 - › ce qui s'est passé;
 - › les causes de l'incident;
 - › les conséquences pour vous et vos soins;
 - › les mesures qui seront prises pour renforcer la sécurité des soins et éviter que l'incident se reproduise (ce que l'on appelle les facteurs systémiques).



Ces informations constituent ce que l'on appelle **une divulgation d'incident**.

- Lors d'une divulgation, nous vous dirons :
 - › ce que nous avons appris;
 - › les mesures qui seront prises et les améliorations qui seront apportées pour éviter que cet incident se reproduise.

Comment se fait une divulgation?

- La procédure de divulgation est déclenchée dès qu'un incident lié à la sécurité des patients est constaté. Dans un tel cas :
 - › nous vous informons rapidement, ainsi que vos proches, de ce qui s'est passé;
 - › nous vous présentons nos excuses pour ce qui s'est passé;
 - › nous vous décrivons les prochaines étapes de votre programme de soins;
 - › nous vous donnons la possibilité de poser des questions auxquelles nous répondrons en toute franchise;
 - › nous vous demandons comment nous pouvons nous améliorer et rendre les soins futurs plus sûrs;
 - › nous vous demandons quel type de suivi vous souhaitez et qui vous aimeriez avoir à vos côtés lors de nos prochaines conversations.



Qui me parlera?

- Un prestataire de soins, un membre de l'équipe soignante et/ou un membre de l'équipe de direction (p. ex. un ou une chef de service) qui :
 - › saura vous mettre à l'aise;
 - › saura ce qui s'est passé.

Comment cette divulgation me sera-t-elle utile?

- La divulgation visera les objectifs suivants :
 - › vous expliquer comment cet incident vous affectera, ainsi que vos soins;
 - › vous apporter du réconfort, ainsi qu'à vos proches;
 - › rétablir une relation de confiance.

Quels sont mes droits après un incident lié à la sécurité des patients?

- Vous avez le droit qu'on vous traite avec dignité, respect et bienveillance.
- Vous avez le droit de demander un deuxième avis médical à un autre professionnel de la santé.
- Vous avez le droit de demander à ce qu'un autre professionnel de la santé s'occupe de vous.
- Vous avez le droit de déposer une plainte officielle (voir les coordonnées en page 5).

Divulcation d'un incident de sécurité à un patient et à ses proches

Lorsqu'un incident lié à la sécurité des patients se produit



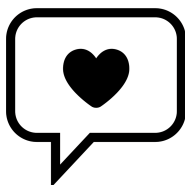
- Il y a incident lié à la sécurité des patients lorsque survient durant vos soins un événement évitable qui pourrait vous porter préjudice ou qui vous a porté préjudice. Dans un tel cas, nous vous expliquerons la nature de l'incident et ses conséquences possibles sur vous et vos soins.

Préparation avant la discussion



- Votre équipe soignante voudra vous rencontrer pour discuter de ce qui s'est passé.
- Dites-nous comment vous aimeriez que cet entretien se déroule et qui vous souhaitez avoir à vos côtés pour vous soutenir.

Vos droits



- Lorsque nous vous expliquerons ce qui s'est passé, nous vous présenterons nos excuses.
- Nous sommes vraiment désolés pour ce qui vous est arrivé.
- Nous sommes à votre disposition pour vous aider et vous guider.

Déroulement de l'entretien



- Nous vous expliquerons ce qui s'est passé et quand c'est arrivé.
- Nous vous expliquerons les raisons pour lesquelles cet incident est survenu et les conséquences pour vous et vos proches.
- Nous vous expliquerons les mesures qui seront prises pour renforcer la sécurité des soins.
- Vous pourrez poser des questions sur les conséquences de cet incident pour vous.

Commentaires des patients et des familles

- Si vous avez des questions ou des commentaires à formuler après votre sortie de l'hôpital, vous pouvez nous contacter par téléphone ou par courriel :

Équipe d'expérience santé

- › Téléphone (sans frais) : **1-844-884-4177** dans toute la province

Vallée d'Annapolis, Rive-Sud, et Sud-Ouest

- › Adresse courriel : WZpatientrelations@nshealth.ca

Colchester, Cumberland, comté de Pictou et East Hants

- › Adresse courriel : NZpatientrelations@nshealth.ca

Cap-Breton, Antigonish et Guysborough

- › Adresse courriel : EZpatientrelations@nshealth.ca

Municipalité régionale de Halifax, Rive-Est et West Hants

- › Adresse courriel : CZpatientrelations@nshealth.ca

Sondage de satisfaction des patients

- Votre avis nous intéresse. Nous vous invitons à répondre au questionnaire de sondage ci-dessous. Nous pouvons vous l'envoyer par courrier ou vous poser les questions par téléphone.
 - › <https://surveys.novascotia.ca/TakeSurvey.aspx?SurveyID=n7LKM78KJ> (en anglais seulement)



Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les divulgations, veuillez consulter les documents suivants :

- **Politique de Santé Nouvelle-Écosse sur la divulgation des incidents liés à la sécurité des patients**
 - › <https://library.nshealth.ca/Policy-AD-QR-010> (en anglais seulement)
- **Procédure de Santé Nouvelle-Écosse pour la divulgation d'incidents liés à la sécurité des patients**
 - › <https://library.nshealth.ca/Policy-AD-QR-010-01> (en anglais seulement)



Notes :

Ce dépliant est uniquement conçu à des fins éducatives. Il ne remplace pas les conseils ou le jugement des professionnels de la santé. L'information peut ne pas s'appliquer à toutes les situations. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre prestataire de soins de santé.

Vous trouverez toutes les ressources à l'intention des patients à :
www.nshealth.ca/patient-education-resources?language=French

Pour joindre un infirmier autorisé ou une infirmière autorisée en Nouvelle-Écosse en tout temps :
composez le 8-1-1 ou consultez <https://811.novascotia.ca/?lang=fr>

Préparation : Amélioration de la qualité et de la sécurité
Conception et gestion : Services de la bibliothèque

FF85-1712 © Février 2026 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
L'information contenue dans cette publication doit être révisée en février 2029 ou avant, au besoin.
Pour en savoir plus : <https://library.nshealth.ca/patient-education-resources>