Guide à l'intention des patients et des familles

2026

Incidents liés à la sécurité des patients

Also available in English:
WX85-1448
Talking About Patient Safety Incidents

Santé nouvelle-écosse
www.nshealth.ca

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 médicament. Par 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 7 et 8).

Divulgation 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.



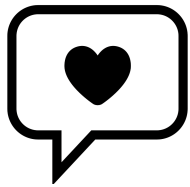
Préparation avant la discussion

- 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)

Vous avez des questions? N'hésitez pas à demander conseil à un membre de votre équipe soignante.

Nous sommes là pour vous aider.

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