



Guide à l'intention des  
patients et des familles  
2022

# Incidents liés à la sécurité des patients

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



[www.nshealth.ca](http://www.nshealth.ca)

# Incidents liés à la sécurité des patients

## 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. Tous les jours, les prestataires de soins de santé travaillent fort pour offrir d'excellents soins de santé, en toute sécurité. Malgré tous nos efforts pour assurer votre sécurité, être à l'hôpital comporte des risques.
  - › Les patients peuvent, par exemple, faire une chute, contracter une infection, développer une plaie de pression (plaie de lit) ou recevoir la mauvaise dose d'un médicament.
- Ces événements sont appelés **incidents liés à la sécurité des patients**.
- La plupart des incidents liés à la sécurité des patients ne causent aucun dommage ou sont découverts et corrigés avant d'avoir des répercussions sur les patients.
- Il n'est pas possible de prévenir tous les incidents liés à la sécurité des patients. Santé Nouvelle-Écosse s'engage à vous aider à vous rétablir s'il vous arrive quelque chose pendant la prestation de vos soins. Nous nous engageons également à améliorer la sécurité et la qualité des soins que nous offrons.

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

Vous êtes un membre actif de votre équipe de soins de santé et vous pouvez nous aider à assurer votre sécurité. Si vous croyez avoir vu un incident lié à la sécurité des patients, dites-le immédiatement à un membre du personnel.

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

Pour signaler les incidents liés à la sécurité des patients et assurer leur suivi, Santé Nouvelle-Écosse utilise le système électronique SIMS, qui est un système de gestion et d'amélioration de la sécurité. 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?

Lorsque des incidents liés à la sécurité des patients se produisent, les patients ont le droit de savoir :

- › Ce qui s'est produit.
- › La raison pour laquelle cela s'est produit.
- › Les mesures qui seront prises pour améliorer la sécurité des soins.

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?**

La divulgation vous aide à mieux comprendre :

- › Ce qui vous est arrivé.
- › L'impact de ce qui s'est produit sur vos soins et services.
- › La façon dont nous pouvons vous appuyer.

Vous découvrez également ce que nous avons appris et ce qui sera fait pour prévenir des incidents semblables à l'avenir.

## **Comment a lieu la divulgation?**

- ☑ La divulgation débute dès que l'incident est découvert. Nous parlerons de ce qui s'est produit avec vous, votre famille ou votre personne de soutien dès que nous le pourrons.
- ☑ Nous parlerons 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 qui vous souhaitez voir participer aux discussions futures avec vous.

## Qui me parlera?

Un ou une prestataire ou une équipe de soins de santé :

- › avec qui vous êtes à l'aise;
- › qui est au courant des faits liés à la situation qui s'est produite.

## Que dois-je savoir d'autre?

- Vous avez le droit que l'on vous traite avec respect, compassion et dignité.
- Vous avez le droit d'obtenir un deuxième avis au sujet de vos soins auprès d'un·e autre prestataire de soins de santé.
- Vous avez le droit de demander à ce que vos soins soient dispensés par un·e autre prestataire de soins de santé.
- Vous avez le droit de présenter une plainte officielle (voir les coordonnées à la page suivante).

**Vous avez des questions?**

**N'hésitez pas à nous les poser. Nous sommes  
là pour vous aider.**

## Où puis-je obtenir plus d'information?

### Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP)

- › [www.healthcareexcellence.ca/fr/ressources/boite-a-outils-pour-la-securite-des-patients-et-la-gestion-des-incidents/](http://www.healthcareexcellence.ca/fr/ressources/boite-a-outils-pour-la-securite-des-patients-et-la-gestion-des-incidents/)

### Rétroaction des patients et familles

Lorsque vous êtes chez vous, si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez appeler l'équipe responsable de l'expérience en matière de soins de santé :

- › Téléphone (sans frais) : **1-844-884-4177** pour tous nos établissements

### Régions – Annapolis Valley, South West et South Shore

- › Courriel : [WZpatientrelations@nshealth.ca](mailto:WZpatientrelations@nshealth.ca)

### Régions – Colchester, Cumberland, comté de Pictou et East Hants

- › Courriel : [NZpatientrelations@nshealth.ca](mailto:NZpatientrelations@nshealth.ca)

### Régions – cap Breton, Antigonish et Guysborough

- › Courriel : [EZpatientrelations@nshealth.ca](mailto:EZpatientrelations@nshealth.ca)

### Régions – Municipalité régionale d'Halifax, Eastern Shore et West Hants

- › Courriel : [CZpatientrelations@nshealth.ca](mailto:CZpatientrelations@nshealth.ca)

## 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 la présente publication et toutes nos autres ressources à l'intention des patients à :  
<https://library.nshealth.ca/Patients-Guides> (en anglais seulement).

Vous pouvez parler à un infirmier autorisé ou à une infirmière autorisée en Nouvelle-Écosse à tout moment, en composant le 8-1-1 ou consulter le <https://811.novascotia.ca/?lang=fr>.

*Préparation* : Amélioration de la qualité et sécurité  
*Conception* : Services de la bibliothèque de Santé Nouvelle-Écosse

FF85-1712 © Septembre 2022 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse  
L'information contenue dans cette publication doit être révisée en septembre 2025, ou au besoin.