

« Si je rapporte l'événement indésirable que j'ai observé, l'employé peut-il perdre son emploi à cause de moi? »

« Nous ne cherchons pas de coupable, mais plutôt à comprendre la situation pour corriger nos façons de faire. »



« La situation m'inquiète. Est-ce que ça peut changer quelque chose que je m'exprime sur ce que je vois? »

« On est plus forts avec vous ! Tous les événements rapportés sont analysés. Ils nous permettent de mettre en place des mesures d'amélioration de la qualité des soins et services. Vos observations sont très utiles pour nous! »



« Est-ce que c'est compliqué de rapporter mes observations? »

« Il suffit de dire ce qui s'est passé. Tous les membres de l'équipe sont à votre écoute : l'infirmière, l'intervenant, la préposée, l'éducateur, la cheffe, etc. »



« Je n'ai pas les connaissances pour juger de la situation ou la rapporter. Est-ce que je devrais me mêler de mes affaires? »

« Votre vigilance et vos suggestions sont les bienvenues. »

« Vous êtes les premiers concernés par les soins et services que vous recevez. »



# Votre sécurité, notre responsabilité à tous

Information à l'intention des usagers et de leurs proches

## Vous êtes témoin d'un événement indésirable?

Cet événement peut vous affecter ou affecter la santé ou la sécurité d'un proche?

**Informez-nous dès maintenant.**

Dans un milieu de soins et de services, malgré les protocoles en prévention des risques bien établis, il se peut que des événements indésirables se produisent. **C'est la responsabilité de tous de signaler ces événements afin de diminuer les risques d'accident.** Le but n'est pas de critiquer ou d'accuser, mais de s'améliorer et de corriger les situations qui présentent un danger.

### Qu'est-ce qu'un événement indésirable?

Un événement indésirable est une situation qui peut nuire à la santé ou la sécurité d'une personne. C'est aussi un événement qu'on aurait pu éviter.

#### Exemples :

- Un usager dit que son médicament n'est pas le bon
- Un visiteur remarque que des chariots de linges bloquent le corridor et il y a un risque de chute
- Un usager agresse physiquement un autre usager
- Un usager risque de s'étouffer, car il n'arrive pas à couper sa nourriture
- Un usager s'aperçoit que ses informations ont été communiquées à ses proches sans son consentement
- Un proche a reçu du matériel de réadaptation brisé

### Pourquoi rapporter l'événement indésirable?

En rapportant un événement indésirable, vous nous aidez à :

- Éviter un accident
- Réagir rapidement pour aider un usager qui a besoin d'aide
- Trouver des solutions pour prévenir que des accidents semblables se répètent
- Améliorer la qualité et la sécurité de nos soins et services

### Quelles sont les étapes lorsque vous rapportez un événement?

1. Rapportez vos observations avec respect à un membre du personnel le plus rapidement possible.
  - Un membre du personnel interviendra pour assurer la sécurité en prenant les moyens nécessaires.
  - N'hésitez pas à partager vos suggestions d'amélioration pour tout événement qui aurait pu être évité.
2. Un membre du personnel complètera un formulaire de déclaration d'incident ou d'accident, s'il y a lieu. La personne responsable analysera la déclaration\*.
  - S'il y a lieu, un plan d'action sera mis en place pour corriger la situation.
  - Si vous le souhaitez, la personne responsable pourrait vous informer d'actions mises en place.

\* Puisque le dossier de la personne concernée par la déclaration contient les éléments pertinents au suivi de la situation et qu'il est confidentiel, seul le personnel concerné a accès à cette information.

« Si je rapporte ce que j'ai observé, est-ce que je risque de ne plus être soigné par l'équipe? »

« En rapportant un événement, vous nous aidez à améliorer les soins et services et à offrir un milieu sécuritaire. Si vous le souhaitez, vous pouvez être accompagné par un membre du comité des usagers. »



**À noter :** la déclaration des événements indésirables est une pratique déjà existante dans notre établissement.

« Tout employé, stagiaire ou personne qui, en vertu d'un contrat/entente de services, dispense pour le compte de l'établissement des services aux usagers, est dans l'obligation de déclarer tout incident et accident qu'il a constaté, le plus tôt possible après cette constatation. »

QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX,

Déclaration des incidents et des accidents  
– Lignes directrices, c2020, 30 p.

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'Île-de-Montréal

Québec

PLUS FORT  
AVEC VOUS

Québec