



Réagir à un événement indésirable



Nous nous engageons à continuellement améliorer la qualité et la sûreté de nos services.

À quoi s'attendre quand quelque chose tourne mal?

Lorsqu'un client qui reçoit nos services subit un préjudice, nous prenons la chose très au sérieux, et nous entamons un processus visant à déterminer ce qui s'est passé, pourquoi, et quoi faire pour éviter que l'incident ne se répète.

Ce processus implique notamment une divulgation complète des faits au client. C'est pourquoi nous avons une politique sur la divulgation des événements indésirables. Cette politique guide les mesures que nous prenons lorsqu'un événement indésirable se produit et énonce notre obligation de rendre compte aux personnes qui ont subi un préjudice pendant qu'elles recevaient nos services.

Notre réaction en cas d'événement indésirable

Lorsqu'on consulte un professionnel de la santé ou qu'on se rend dans un établissement de soins de santé, on s'attend à recevoir les soins les plus sûrs. Il peut néanmoins arriver que les choses ne se passent pas comme prévu et qu'un client subisse un préjudice. La plupart des événements indésirables sont mineurs et n'ont pas, heureusement, de conséquences graves. Mais quand un incident survient et qu'un client subit un préjudice, il a le droit de savoir ce qui s'est produit et quelles mesures seront prises pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise.

Qu'arrivera-t-il si je vis un événement indésirable?

En cas d'événement indésirable causant un préjudice, nous suivons une procédure de divulgation, c'est-à-dire que nous communiquons avec vous à propos de cet événement. Cette communication a lieu aussitôt que possible après l'événement, et peut se faire verbalement ou par écrit, selon votre préférence. Dans le cadre de ce processus, vous avez les droits suivants :

- Vous faire accompagner à cette rencontre par une ou des personnes de soutien;
- Nommer les personnes (membres de la famille ou soignants) qui doivent être tenues au courant de la situation;
- Demander l'avis d'un autre fournisseur de soins de santé;
- Porter plainte.

Qui devrais-je nommer comme personne de soutien?

- Quelqu'un avec qui vous êtes à l'aise et pouvez parler facilement – ce peut être un membre de la famille, un soignant ou un ami;
- Quelqu'un à qui nous pouvons communiquer des renseignements personnels à votre sujet;
- Quelqu'un qui a le temps de participer à ce processus.

Réagir à un événement indésirable

Qui, à l'ACSM Ottawa, communiquera avec moi?

Le membre du personnel qui communiquera avec vous à propos de l'événement indésirable et vous expliquera ce que nous faisons en tant qu'organisme est une personne :

- qui est membre de l'équipe qui vous fournit des services (votre équipe de programme);
- avec qui vous êtes à l'aise et pouvez parler facilement;
- qui a participé à vos soins et connaît votre dossier;
- qui est capable de prendre des mesures afin que le problème ne se reproduise pas.

Qui d'autre sera présent?

Le membre du personnel qui vous rendra compte de l'événement indésirable peut également demander à une autre personne d'être présente pour l'assister et l'appuyer, parce que nous savons qu'un événement indésirable est éprouvant non seulement pour le client et sa famille ou ses aidants, mais aussi pour le personnel et l'équipe de programme concernés.

À quoi puis-je m'attendre?

Le membre du personnel désigné, aidé de son chef et de son directeur, fera enquête pour déterminer ce qui s'est produit et pourquoi. Ensemble, ils prendront les mesures nécessaires pour que le problème ne se répète pas. Nous vous tiendrons au courant du déroulement de l'enquête. Vous pouvez aussi discuter avec nous des changements à apporter à votre plan de soins.

Nous nous engageons à travailler sans cesse pour améliorer la qualité des soins que nous dispensons tous les jours.