

# Réagir aux situations adverses



*Nous nous sommes engagés à continuellement améliorer la qualité et la sécurité de nos services*

## À quoi vous attendre en cas de problème

Si vous subissez des préjudices dans le cadre des services que vous recevez de l'ACSM Ottawa, nous prendrons la situation très au sérieux et nous mettrons en place un processus pour déterminer ce qui s'est passé, pourquoi les choses se sont déroulées ainsi et comment éviter que la situation se reproduise.

Une partie de ce processus implique une divulgation complète de l'information à vous, notre client. C'est pour cette raison que nous nous sommes dotés d'une politique de divulgation en cas de situation adverse, qui oriente notre réaction à de telles situations et énonce nos responsabilités à l'égard des clients qui ont subi des préjudices dans le cadre de nos services.

## Notre réaction face aux situations adverses

Lorsque nous visitons un professionnel de la santé ou un organisme de soins de santé, nous nous attendons à recevoir les soins les plus sécuritaires possible. Mais parfois, les choses ne se passent pas comme elles le devraient et un client pourrait subir des préjudices. Dans la majorité des cas, les situations adverses sont mineures et n'entraînent heureusement pas de préjudices. Toutefois, lorsqu'une situation adverse entraîne des préjudices pour un client, cette personne a le droit de savoir ce qui s'est passé et ce que nous ferons pour éviter qu'une telle situation se reproduise.

## Que faire si je vis une situation adverse?

Si une situation adverse vous cause préjudice, nous suivons un processus de divulgation qui implique que nous communiquions avec vous au sujet de l'événement. Nous le ferons dès que possible après l'événement, verbalement ou par écrit, selon votre préférence. Dans le cadre de ce processus, vous avez le droit :

- D'être accompagné par une ou plusieurs personnes de soutien de votre choix lors de la rencontre
- De nommer des personnes en particulier (membres de la famille ou aidants) que vous aimeriez tenir informées de la situation
- De demander un second avis à un autre fournisseur de soins de santé
- De faire une plainte

## Qui devrais-je nommer comme personne de soutien?

- Une personne avec qui vous vous sentez à l'aise et à qui vous pouvez facilement parler – comme un membre de la famille, un aidant ou un ami
- Une personne à qui nous pouvons divulguer vos renseignements personnels
- Une personne qui a le temps de participer au processus

## **Réagir aux situations adverses**

### **Avec quelle personne de l'ACSM Ottawa discuterai-je?**

Le membre du personnel qui discutera avec vous de la situation adverse et de notre réaction en tant qu'organisme sera une personne :

- Faisant partie de l'équipe qui vous fournit le service (votre équipe de programme)
- Avec qui vous êtes à l'aise et à qui vous pouvez facilement parler
- Qui a participé à vos soins et qui connaît les faits
- Qui peut prendre des mesures pour s'assurer que le problème ne se reproduise pas

### **Quelles seront les autres personnes présentes?**

Le membre du personnel qui discutera avec vous de la situation adverse pourrait également demander à une autre personne d'être présente pour l'assister durant la rencontre, simplement parce que nous sommes conscients que les situations adverses peuvent être pénibles non seulement pour vous, le client, les membres de votre famille et vos aidants, mais aussi pour les employés et l'équipe du programme en cause.

### **À quoi puis-je m'attendre?**

Le membre du personnel, son supérieur et son directeur enquêteront pour déterminer ce qui s'est passé et pourquoi les choses se sont déroulées ainsi, et prendront les mesures nécessaires pour s'assurer que la situation ne se reproduise pas. Nous vous tiendrons informé de l'évolution de l'enquête. Vous pouvez également discuter de tout changement requis dans votre plan de soins.

***Nous nous sommes engagés à  
déployer tous les efforts  
nécessaires pour améliorer la  
qualité de nos soins au quotidien.***

La santé mentale pour tous.  
Mental health for all.

CMHA Ottawa  
L'ACSM Succursale d'Ottawa

