

## critique?

L'examen peut exiger une période de 90 jours (ou plus), selon la complexité de l'incident critique.

### Avec qui pouvez-vous communiquer si vous avez des questions au sujet du processus d'examen de l'incident critique?

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec \_\_\_\_\_

à l'adresse ou au numéro suivant : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Veuillez communiquer directement avec votre fournisseur de soins de santé (médecin ou infirmière) si vous avez des questions sur vos soins continus.

### Comment pouvez-vous en apprendre davantage sur les incidents critiques?

Rendez-vous sur le site [www.gov.mb.ca/health/patientsafety/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/patientsafety/index.fr.html)

### Comment pouvez-vous en apprendre davantage sur la sécurité des patients?

Rendez-vous sur le site [www.mips.ca](http://www.mips.ca)

### Où pouvez-vous trouver de l'aide pour composer avec un incident critique?

Un soutien affectif peut vous aider à composer avec les sentiments que vous éprouvez après un incident critique. Pour obtenir de l'aide, téléphonez à **Klinic Community Health, 24 h sur 24, au 204 788-8222 ou au 1 833 788-8222.**

# Guide relatif aux incidents critiques et à leur divulgation :



## Information pour les patients et leurs familles

Nous sommes désolés qu'un incident critique se soit produit. Nous voulons vous fournir une explication de ce qui est arrivé.

Nous comprenons que vous ressentez peut-être de nombreuses émotions. Cela est normal. C'est une période difficile pour vous et votre famille. Nous comprenons que la situation est difficile et dérangeante pour toutes les personnes concernées. Nous voulons que vous sachiez que nous prenons la situation très au sérieux.

Lorsque les gens reçoivent des services de soins de santé, ils s'attendent à les recevoir en toute sécurité. Les fournisseurs de soins de santé font de leur mieux pour assurer une telle sécurité. Toutefois, des événements inattendus peuvent survenir qui causent des préjudices involontaires. Un événement inattendu peut résulter des soins de santé offerts sans être causé par la maladie d'un patient ou les risques habituels liés à un traitement particulier. Lorsqu'un tel événement survient, on l'appelle un **incident critique**. Lorsque les fournisseurs de soins de santé discutent des faits entourant un incident critique avec le patient, le processus est appelé la **divulgation**.



Adapté avec la permission de l'Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, du Health Quality Council of Alberta et du British Columbia Patient Safety & Quality Council.

## Comment la loi définit-elle un incident critique?

Un incident critique est événement *involontaire* qui survient lorsque des services de santé sont offerts à une personne et qu'ils produisent un effet sur celle-ci qui a les caractéristiques suivantes :

- L'effet est grave et indésirable : décès, incapacité, blessures ou dommages, admission non planifiée à l'hôpital ou prolongation inhabituelle d'un séjour à l'hôpital.
- De plus, l'effet ne découle pas de l'état de santé sous-jacent de la personne ou d'un risque inhérent à la prestation d'un service de santé. Cela signifie que l'événement involontaire ne découle pas de la maladie du patient ou du risque lié au traitement de la maladie, mais bien des soins de santé offerts.

## Quels sont des exemples d'incident critique?

De nombreux incidents involontaires sont considérés comme des incidents critiques. Voici quelques exemples :

- être opéré sur le mauvais côté du corps ou sur un site erroné sur le corps;
- recevoir le mauvais médicament ou la mauvaise dose de médicament, ce qui se traduit par des dommages aux organes tels que les reins.



## Que fera l'établissement ou l'organisme de soins de santé?

L'établissement ou l'organisme de soins de santé agira comme suit :

- signaler l'incident critique à Santé Manitoba;
- vous informer clairement des faits entourant ce qui s'est réellement passé;
- remplir une fiche de divulgation qui comprend :
  - les faits entourant l'incident à mesure qu'ils seront connus;
  - des détails sur les conséquences réelles ou possibles de l'incident sur votre santé;
  - les mesures adoptées ou à adopter pour composer avec les résultats de l'incident critique; elles peuvent inclure des services de santé, des soins ou des traitements conseillés au patient;
- à votre demande, vous remettre sans frais une copie de la fiche de divulgation;
- examiner l'incident pour apprendre comment prévenir sa récurrence pour une autre personne;
- indiquer les conclusions de l'enquête à Santé Manitoba.

## À quoi pouvez-vous vous attendre de nous?

Vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- une expression de nos regrets : nous sommes désolés pour l'incident;
- être traité avec compassion, attention et respect;
- une discussion ouverte, honnête et engagée le plus tôt possible, afin que vous compreniez les faits entourant l'incident;
- quelqu'un communiquera de nouveau avec vous si de nouveaux faits deviennent connus;
- nous vous indiquerons ce qui a été fait jusqu'ici et ce qui arrivera ensuite.
- Vous pouvez vous attendre à ce que l'établissement



ou l'organisme examine ce qui suit :

- le comment et le pourquoi de l'incident;
- des recommandations en vue d'améliorer la sécurité des patients et de prévenir la récurrence des mêmes préjudices;
- le processus d'amélioration du système de soins de santé et non l'assignation d'un blâme.

## Où peut-on obtenir une copie de la fiche de divulgation?

Sur demande, l'organisme ou l'établissement vous remettra sans frais une copie de la fiche de divulgation.

La fiche de divulgation, qui comprend les faits entourant l'incident critique et ses effets, sera consignée au dossier médical du patient.

- Le patient ou la personne autorisée à agir en son nom peut obtenir une copie de la fiche de divulgation en téléphonant à

\_\_\_\_\_ au numéro suivant :

- Sur demande, vous pouvez obtenir un examen complet de votre dossier médical.

## Comment l'organisme ou l'établissement de soins de santé empêchera-t-il qu'un tel incident se reproduise pour une autre personne?

Un comité d'examen des incidents critiques étudie l'incident, puis soumet des recommandations et suggère des mesures d'amélioration de la sécurité des soins aux patients.

## Quelle sera la durée de l'examen de l'incident