

Quelle est la durée de l'examen d'un incident critique?

L'examen peut exiger 90 jours et plus, selon la complexité de l'incident critique.

À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions sur le processus d'examen de l'incident critique?

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec _____
en composant le _____

Si vous avez des questions sur vos soins courants, veuillez communiquer directement avec votre fournisseur de soins de santé (médecin ou infirmière).

Où puis-je en savoir plus sur les incidents critiques?

Vous pouvez visiter le site www.web2.gov.mb.ca/bills/38-3/b017f.php.

Où puis-je en savoir plus sur la sécurité des patients?

Vous pouvez visiter le site www.mbips.ca.

Guide relatif aux incidents critiques et à leur divulgation :



Vous-même ou un membre de votre famille avez reçu le présent document pour vous expliquer la suite des événements après votre expérience d'un incident critique. Nous savons que vous-même et votre famille pouvez être troublés, inquiets et en colère. Nous sommes désolés que vous ayez vécu un tel incident. Nous voulons que vous sachiez que nous prenons la situation très au sérieux.

Lorsque les gens reçoivent des services de santé, ils s'attendent à les recevoir en toute sécurité. Les fournisseurs de soins font de leur mieux pour s'assurer que c'est le cas. Par contre, des événements imprévus peuvent survenir qui causent des dommages involontaires à un patient. Les événements imprévus peuvent résulter des soins de santé offerts et non de la maladie du patient ou des risques ordinaires associés au traitement de la maladie. Un tel événement porte le nom d'**incident critique**. Lorsque les fournisseurs de soins discutent des faits d'un incident critique avec le patient, le processus est connu sous le nom de **divulgation**.

Information pour les patients et leurs familles



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.



INSTITUT POUR LA SÉCURITÉ
DES PATIENTS DU MANITOBA



Winnipeg Regional
Health Authority
Caring for Health

Office régional de la
santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Manitoba 

Comment la loi définit-elle un incident critique?

Un incident critique est un événement *involontaire* qui se produit lorsque des services de santé sont fournis à un particulier et qui a, pour lui, des conséquences :

- qui sont graves et indésirables, telles que le décès, une invalidité, une blessure ou un préjudice, une admission non planifiée à l'hôpital ou une prolongation inhabituelle d'un séjour hospitalier; et
- qui n'ont pas été entraînées par son état de santé sous-jacent ou par un risque inhérent à la prestation de ces services. Cela signifie que l'événement involontaire ne résulte pas de la maladie du patient ou des risques associés au traitement de la maladie, mais plutôt des soins de santé offerts.

Quels sont des exemples d'incident critique?

Voici des exemples courants :

- Subir une intervention chirurgicale sur le mauvais côté du corps ou le mauvais organe.
- Recevoir un médicament inapproprié ou une dose erronée d'un médicament qui se traduit par des dommages à des organes tels que les reins.



Comment réagit l'organisme ou l'établissement de soins de santé en cas d'incident critique?

Notre établissement réagit comme suit :

- vous fournir les faits qui entourent l'incident d'une manière claire et précise;
- vous présenter des excuses;
- préparer un rapport de divulgation qui contient :
 - les faits entourant l'incident au fur et à mesure qu'ils sont connus;
 - les incidences de l'incident sur votre santé;
 - les mesures adoptées ou qui doivent être adoptées pour composer avec les résultats de l'incident critique, y compris tous les services ou soins de santé et traitements conseillés pour vous;
- sur demande, vous remettre sans frais une copie du rapport de divulgation;
- mener une enquête sur l'incident afin d'apprendre comment prévenir sa répétition pour une autre personne et faire rapport des conclusions de l'enquête à Santé et Vie saine Manitoba.

À quoi puis-je m'attendre?

Vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- recevoir des excuses;
- être traité(e) avec compassion, considération et respect;
- une communication ouverte et honnête le plus tôt possible après l'incident afin que vous puissiez comprendre les faits qui entourent ce dernier;
- être informé(e) lorsque de nouveaux faits font surface;
- être informé(e) des mesures adoptées jusqu'ici et des mesures futures;



- recevoir des renseignements sur les sujets suivants :
 - le comment et le pourquoi de l'incident;
 - les modifications recommandées pour améliorer la sécurité des patients en vue de prévenir la répétition de l'incident;
 - le processus d'amélioration du système de santé au lieu d'une discussion sur le blâme à adresser;
- sur demande, l'organisme de soins de santé vous remettra sans frais une copie du rapport de divulgation.

Où puis-je obtenir une copie du rapport de divulgation?

- Le rapport de divulgation, qui contient les faits qui entourent l'incident critique et les effets de l'incident, sera intégré dans votre fiche ou dossier médical. Le patient ou la personne autorisée à agir en son nom peut obtenir une copie du rapport de divulgation en communiquant avec _____

au numéro de téléphone suivant :

- Vous pouvez obtenir, sur demande, un examen complet de votre fiche ou dossier médical.

Que fera l'organisme ou l'établissement de soins de santé pour prévenir la répétition de l'incident pour une autre personne?

Un comité d'examen des incidents critiques étudie l'événement et suggère des moyens d'améliorer la sécurité des soins aux patients.