

Le guide *Gérer les incidents et accidents dans la prestation de soins et services pharmaceutiques* établit les modalités de gestion des événements (incidents et accidents) et propose une démarche de divulgation. Ce sommaire contient deux résumés, reprenant l'essentiel du guide.

Les pharmaciens sont invités à lire les informations plus détaillées dans le guide.

RÉSUMÉ DES MODALITÉS DE GESTION DES INCIDENTS ET ACCIDENTS

- 1 | Constaté l'erreur
- 2 | Rassembler l'information et établir les faits
- 3 | Procéder à la divulgation initiale ou complète de l'erreur (voir démarche plus bas)*
- 4 | Appliquer des mesures immédiates pour assurer la santé et la sécurité des patients*
- 5 | Aviser les intervenants concernés*
- 6 | Rassembler les informations complémentaires
- 7 | Analyser et déterminer les actions à prendre pour éviter la récurrence
- 8 | Déclarer l'erreur aux instances concernées
- 9 | Compléter la divulgation de l'erreur*
- 10 | Solliciter de l'aide*
- 11 | Mettre en œuvre le plan d'action et effectuer un suivi de son application

RÉSUMÉ DE LA DÉMARCHE DE DIVULGATION D'UNE ERREUR

Les objectifs de la divulgation

Répondre aux quatre principales attentes des patients

- | Être rassuré quant aux impacts sur la santé et aux mesures à prendre;
- | Connaître ce qui est arrivé;
- | Recevoir des excuses;
- | Savoir ce qui sera fait à l'avenir pour que cette erreur ne se reproduise plus.

Prérequis à la divulgation

- | Moment et endroit opportuns
 - > État de santé du patient
 - > Accompagnateur
 - > État émotionnel du pharmacien et disponibilité
 - > Endroit calme et à l'écart

| * Étapes requises pour un accident, mais généralement non requises dans le cas d'un incident. |

Le guide *Gérer les incidents et accidents dans la prestation des soins et services pharmaceutiques* est disponible sur les sites Web www.opq.org et www.farpopq.com



GUIDE

GÉRER LES INCIDENTS ET ACCIDENTS DANS LA PRESTATION DES SOINS ET SERVICES PHARMACEUTIQUES

- | Ambiance appropriée
 - > Empathie et ouverture
 - > Contact visuel constant, proximité
 - > Techniques de facilitation
 - > Respect des périodes de silence

Divulgation initiale

- 1 | S'identifier et établir le but de la rencontre;
- 2 | Décrire les faits;
- 3 | Exprimer ses regrets;
- 4 | Observer, nommer et identifier la source des émotions vécues;
- 5 | Résumer et vérifier la compréhension du patient;
- 6 | Informer le patient des soins et des mesures de soutien à sa disposition et établir un plan;
- 7 | Répondre aux questions;
- 8 | Prévoir une date de rencontre de suivi;
- 9 | Consigner l'information au dossier du patient.

Divulgation complète

Pour la divulgation complète, il faut reprendre les étapes de la divulgation initiale. On y ajoute l'information relative aux nouveaux faits découverts lors de l'analyse ou aux démarches additionnelles effectuées pour soutenir le patient, les mesures qui ont été ou qui seront prises pour éviter que cela se reproduise (pour lui et pour les autres patients, selon le cas).

Si aucune divulgation initiale n'a été effectuée, il faut alors procéder à la consolidation des informations et effectuer les étapes 1 à 9 en ajoutant, le cas échéant, les mesures prises, et planifier une rencontre pour faire le suivi si nécessaire.

FARPOPQ | 1 877 281-0309 | 514 281-0300



ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC
Présent pour vous



Fonds d'assurance
responsabilité professionnelle de
l'Ordre des pharmaciens du Québec