Madame, Monsieur, Cher.e Patient.e,

Malgré les efforts déployés par les équipes, il arrive qu’un incident, un événement dit « indésirable » se produise lors d’un parcours de soins.

# Qu’est-ce qu’un incident ?

Un incident est un événement qui a ou aurait pu entrainer une atteinte chez un individu, comme par exemple un hématome consécutif à une chute.

# Quand déclarer un incident

Quand la sécurité d’un patient, d’un accompagnant ou d’un membre du personnel a été ou aurait pu être compromise. Citons par exemple un contrôle d’identité qui n’a pas été réalisé avant l’administration d’un médicament.

# Dans quel but déclarer un incident ?

La déclaration des incidents n’a pas pour but de sanctionner mais de comprendre ce qui a pu générer un incident, et d’améliorer nos pratiques de sorte que cela ne se reproduise plus.

# Ce que n’est pas une déclaration d’incident.

Ce n’est pas une plainte ni une demande de médiation. Cela n’empêche que vous pouvez signaler un incident et demander une médiation et/ou poser toute démarche ayant trait aux droits du patient.

# Comment déclarer un incident ?

Veuillez pour cela remplir le présent formulaire GED-AN-00042 et l’envoyer à [qualite@helora.be](mailto:qualite@helora.be)

ou par courrier papier à :

CHU Helora - Hôpital de Mons – Site Kennedy

Département Qualité,

Boulevard Kennedy, 2

7000 Mons

# Quel suivi sera donné à votre déclaration ?

Le département qualité analysera votre déclaration et jugera des actions d’amélioration à mener avec les équipes concernées.

Nous vous remercions pour votre partenariat !

Date de la déclaration, Choisissez une date

# Auteur de la présente déclaration

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom | Cliquez ici pour taper du texte. | Prénom | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Lien de parenté avec le patient | Choisissez un élément. | Téléphone | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Mail de contact | adresse @ mail |  |  |

# Identification du patient concerné

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom | Cliquez ici pour taper du texte | Prénom | Cliquez ici pour taper du texte |
| Date de naissance | Choisissez une date |  |  |
| **Adresse** |  |  |  |

# Caractéristiques de l’incident

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date de l’événement | Choisissez une date | Heure de l’événement | heure H minutes |
| Service concernée | Cliquez ici pour taper du texte |

# Description

|  |
| --- |
| Décrivez les faits aussi précisément que possible par qui, quoi, où, quand, comment, combien, sans jugement de valeur ni accusation, le but est d’améliorer les pratiques :  Cliquez ici pour taper du texte |

# Conséquences

|  |
| --- |
| Quelles ont été les conséquences immédiates de l'événement ?  Cliquez ici pour taper du texte |

# Mesures immédiates

|  |
| --- |
| Expliquez brièvement ce qui a été entrepris par vous-même ou par un tiers :  Cliquez ici pour taper du texte |

# Propositions d'amélioration

|  |
| --- |
| Avez-vous des suggestions d’amélioration pour que cet événement indésirable ne se reproduise plus ?  Cliquez ici pour taper du texte. |