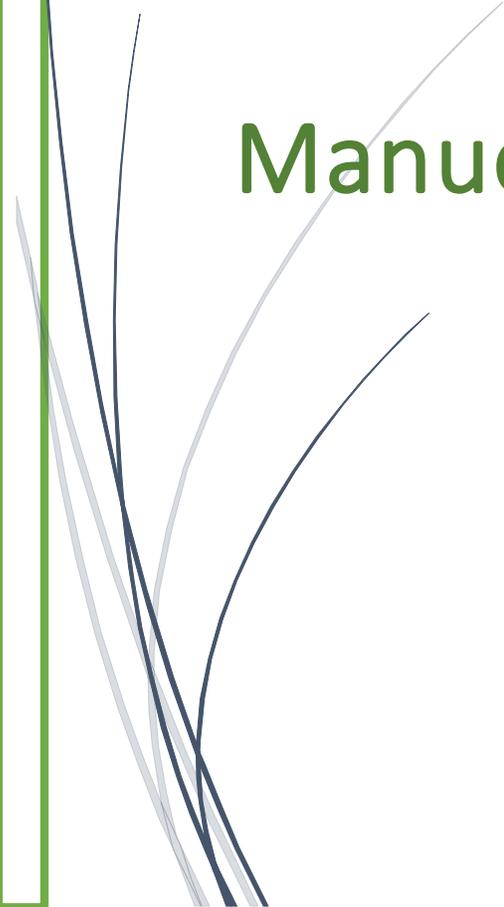




IMAGERIE
DES PIONNIERS



Manuel Santé et Sécurité Usagers

Janvier 2023

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
LA SÉCURITÉ, UNE PRIORITÉ CHEZ IMAGERIE DES PIONNIERS	4
NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	4
LA GESTION DES RISQUES	4
LA DÉCLARATION DES ÉVÉNEMENTS	5
LA POLITIQUE « TOLÉRANCE ZÉRO » À L'ÉGARD DES ABUS	5
LA POLITIQUE DE COMMUNICATION RELATIVE AUX ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES	6
LA FORMATION CONTINUE DE NOTRE PERSONNEL	6
VOTRE RESPONSABILITÉ COMME CLIENT	6
LES PRINCIPALES MESURES DE SÉCURITÉ	7
LA PRÉVENTION DES INFECTIONS	7
L'HYGIÈNE DES MAINS	7
LES MESURES POUR LA PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE	9
LA PRÉVENTION DES CHUTES	9
LA SÉCURITÉ DES LIEUX ET DES ÉQUIPEMENTS	9
ENTRETIEN PRÉVENTIF DES ÉQUIPEMENTS ET NETTOYAGE	9
LE PLAN DES MESURES D'URGENCE	9
VOTRE RESPONSABILITÉ COMME CLIENT	9
LES COMMUNICATIONS EN SOUTIEN À LA SÉCURITÉ	10
EN CAS D'ALLERGIES	10
CONFIDENTIALITÉ	10
VOTRE RESPONSABILITÉ COMME CLIENT	10
CONCLUSION	11

INTRODUCTION

Chez Imagerie des Pionniers, la sécurité des clients fait l'objet d'une attention toute particulière parce qu'elle est au cœur de leur bien-être, tant en ce qui a trait aux soins de santé et aux services qu'ils reçoivent, que dans leur vie au quotidien.

Cette brochure, destinée aux clients, à leur répondant, aux membres de leur famille ou à leurs proches, a pour buts :

- D'indiquer nos priorités d'action en matière de sécurité ;
- De faire connaître les principales mesures prises en cette matière dans notre établissement ;
- De préciser le rôle du « client » dans le maintien et l'amélioration de sa sécurité.

La responsabilité d'assurer un milieu tout à fait sécuritaire nous appartient en grande partie, mais vous avez aussi un rôle important à y jouer.

Nous comptons sur votre collaboration pour contribuer à ce que nos actions produisent les résultats escomptés et pour nous aider à identifier les améliorations possibles aux mesures de sécurité existantes.

Note : Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

LA SÉCURITÉ, UNE PRIORITÉ CHEZ IMAGERIE DES PIONNIERS

NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

La meilleure volonté du monde, le personnel le plus qualifié et une vigilance de tous les instants ne nous mettent pas à l'abri de l'erreur humaine, d'événements indésirables, d'incidents ou d'accidents inhérents à la prestation de soins et de services ambulatoires.

Nous partageons cependant la conviction qu'il est possible de **réduire la fréquence et la gravité** de ces événements, d'en **atténuer les conséquences** et d'en **prévenir la récurrence**.

Pour ce faire, nous avons instauré à Imagerie des Pionniers une véritable culture de la sécurité en :

- Adoptant une pratique de gestion des risques ;
- Implantant une communication efficace entre les prestataires de services et les clients ;
- Assurant la formation continue de notre personnel en cette matière.

LA GESTION DES RISQUES

La gestion des risques constitue une composante essentielle d'une saine gestion d'un établissement de santé et un moyen d'améliorer la qualité des soins et des services.

On entend par gestion des risques, un processus qui vise la prévention des accidents et incidents et le contrôle de ces événements.

Ce processus est réalisé par le comité santé et sécurité et se découle en quatre étapes :

1. L'identification des risques : pour **savoir**
2. L'analyse des risques : pour **comprendre**
3. Le contrôle des risques : pour **agir**
4. L'évaluation de la gestion des risques : pour **s'ajuster**

Les principales composantes de ce processus sont :

- La déclaration des événements ;
- La politique de tolérance zéro à l'égard des abus.

LA SÉCURITÉ, UNE PRIORITÉ CHEZ IMAGERIE DES PIONNIERS (SUITE)

LA DÉCLARATION DES ÉVÉNEMENTS

Tout employé, tout professionnel qui exerce à Imagerie des Pionniers, les clients, et toute personne liée par contrat qui dispense des services aux clients a l'obligation de déclarer, sur un formulaire prévu à cet effet, tout **incident ou accident** qu'il a constaté, et ce, dans les meilleurs délais. Cette déclaration est versée au dossier de l'utilisateur et acheminée au comité santé et sécurité et à la direction d'Imagerie des Pionniers.

Les buts de cette déclaration sont :

- De connaître la nature des événements ;
- De connaître la nature des conséquences qui en ont découlé, ou qui auraient pu en découler ;
- D'essayer de les éliminer ;
- De mettre en place des mesures de prévention s'il est impossible de les éliminer.

LA POLITIQUE « TOLÉRANCE ZÉRO » À L'ÉGARD DES ABUS

Imagerie des Pionniers s'engage à ce que chaque client soit traité et reçoive des services dans un environnement exempt de violence et d'abus.

Dans cet esprit, la direction de l'établissement veille à ce que toute situation laissant croire à un abus ou une négligence envers un client soit traitée en priorité, avec détermination et rigueur. Cette politique s'inscrit dans le respect des valeurs organisationnelles.

La notion de « tolérance zéro » signifie **qu'aucune** parole, aucune action violente ou abusive, ni aucune négligence n'est **tolérée**, et ce, peu importe le statut de la personne qui les commet.

Les membres du personnel sont tenus :

- D'entretenir des rapports cordiaux avec les clients ;
- De prendre les moyens pour prévenir et éviter tout comportement personnel en contravention avec la présente démarche ;
- De signaler toute forme d'abus ou de négligence à l'endroit des clients ;
- De signaler sans délai un abus, sous quelque forme que ce soit, dont ils sont témoins. Le non-signalement peut entraîner des mesures disciplinaires à leur endroit.

LA SÉCURITÉ, UNE PRIORITÉ CHEZ IMAGERIE DES PIONNIERS (SUITE)

LA POLITIQUE DE COMMUNICATION RELATIVE AUX ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Lorsque survient un événement ayant causé des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être, telles qu'une chute, une erreur de médicaments ou tout autre accident, la direction communiquera avec vous. Elle le fera dans les plus brefs délais selon la gravité de la situation. Elle vous informera des conséquences et des gestes posés pour donner suite à l'accident. Si une assistance médicale a été nécessaire, elle vous en donnera les détails. On parlera alors d'une déclaration de l'accident.

Lorsque l'accident est majeur, qu'il a nécessité soit une prescription, une intervention, une hospitalisation ou qu'il a mis en danger votre vie ou votre intégrité physique, vous serez informés des mesures immédiates prises en réaction à l'accident et vous serez avisés :

- Des conséquences futures pour vous ;
- Des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident ;
- Du fait qu'il y aura une enquête sur les circonstances entourant l'accident. On parlera alors d'une divulgation de l'accident.

LA FORMATION CONTINUE DE NOTRE PERSONNEL

Le personnel ainsi que les professionnels de la santé, médecins, ont reçu la formation reconnue et possèdent les qualifications qui leur permettent d'assurer pleinement leur rôle et leurs responsabilités professionnelles. Ils ont accès au perfectionnement proposé par leur ordre professionnel ou à celui offert par Imagerie des Pionniers.

Tous nos autres intervenants sont également des personnes d'expérience auprès de qui nous assurons un suivi constant en vue de maintenir leur compétence et leur connaissance des normes de sécurité.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME CLIENT

Si vous êtes témoin d'un danger pour les clients et/ou pour les visiteurs, d'un abus, d'une négligence ou de tout autre élément qui peut mettre en péril la sécurité des clients, n'hésitez pas à le faire savoir sans délai à la direction au moment de l'événement.

LES PRINCIPALES MESURES DE SÉCURITÉ

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

L'HYGIÈNE DES MAINS

Tout le monde sait combien le lavage des mains est important.

Il est prouvé, hors de tout doute, qu'une hygiène déficiente des mains des prestataires de soins est à l'origine de la prolifération des bactéries et des virus dans les établissements de santé.

C'est pourquoi des protocoles ont été élaborés afin de développer chez Imagerie des Pionniers de saines habitudes d'hygiène tant au niveau des méthodes de travail qu'au niveau de la prévention.

Vous verrez d'ailleurs dans chaque salle de toilette, dans les salles d'examen et autres, une affiche sur la technique à privilégier pour le lavage efficace des mains. Vous retrouverez également des distributeurs de produits de désinfection dans des endroits stratégiques. Leur utilisation ne dispense cependant pas d'un bon lavage des mains dès que possible ; l'eau et le savon demeurant toujours le premier choix.

Nous vous invitons à participer activement à ces mesures d'hygiène en vous lavant les mains à votre arrivée, à votre départ et si vous assistez votre proche parce que vous aussi, vous êtes exposés à devenir des porteurs potentiels de bactéries.

LE *Lavage* DES MAINS

SIMPLE ET EFFICACE



Québec 

LES PRINCIPALES MESURES DE SÉCURITÉ (SUITE)

LES MESURES POUR LA PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE

LA PRÉVENTION DES CHUTES

Le personnel évalue le risque de chute de chaque client peu de temps après son arrivée. De plus, dans le but de réduire les dangers de chute, l'équipe identifie des solutions de rechange.

Lorsqu'une chute survient, une analyse de la situation est réalisée afin de prévenir une récurrence. Le personnel a le devoir de vous en aviser, même si la chute est mineure et qu'elle ait ou non des conséquences.

LA SÉCURITÉ DES LIEUX ET DES ÉQUIPEMENTS

ENTRETIEN PRÉVENTIF DES ÉQUIPEMENTS ET NETTOYAGE

L'équipement et les appareils médicaux doivent être sécuritaires lors de leur utilisation afin de ne pas causer de blessures aux clients ou aux membres du personnel qui les utilisent. Ils doivent aussi être opérationnels au moment où les membres du personnel soignant en ont besoin afin de donner les soins requis par les clients.

Afin d'éviter la propagation de bactéries, ces équipements font aussi l'objet d'un entretien sanitaire effectué par les utilisateurs.

Pour s'assurer du rendement optimal de l'équipement, un programme d'entretien préventif est mis en œuvre. Les rapports d'entretien préventif sont acheminés au directeur médical.

Lorsqu'un équipement est défectueux, il est immédiatement retiré et acheminé au fournisseur d'origine pour réparation et suivi.

LE PLAN DES MESURES D'URGENCE

Imagerie des Pionniers dispose d'un plan des mesures d'urgence afin de faire face à d'éventuels sinistres qui demanderaient une évacuation de l'établissement, tels un incendie, une inondation, une fuite de gaz ou autre.

Le personnel reçoit chaque année une formation à ce sujet et nous effectuons des exercices régulièrement.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME CLIENT

Votre collaboration au respect des règles de sécurité des lieux et votre vigilance sont souhaitées en tout temps.

LES PRINCIPALES MESURES DE SÉCURITÉ (SUITE)

LES COMMUNICATIONS EN SOUTIEN À LA SÉCURITÉ

EN CAS D'ALLERGIES

Le profil d'allergies alimentaires et médicamenteuses sera établi dès l'arrivée. Il est primordial de connaître tous les antécédents afin d'éliminer les risques pour votre santé et pour fournir l'éclairage utile à la prise de décisions pour le médecin.

CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité des données nominatives à Imagerie des Pionniers est de prime importance pour le respect de nos clients. Ainsi donc, il est possible que l'accès à certains locaux soit restreint pour assurer la sécurité et la confidentialité de ceux-ci.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME CLIENT

Il est important de respecter les mesures de précaution mises de l'avant pour vous. Vous comprendrez qu'il est aussi très important de demander l'avis du personnel avant d'offrir un breuvage ou de la nourriture à un autre client.

CONCLUSION

Votre sécurité, c'est notre sécurité !

Tous les intervenants chez Imagerie des Pionniers unissent leurs efforts pour faire de notre milieu un des plus sécuritaires.

Nous souhaitons que l'information vous soit utile et qu'elle vous permette également de jouer un rôle actif dans le maintien et l'amélioration de la sécurité de nos clients.

N'hésitez pas à poser vos questions au personnel qui s'occupe de vous. Demandez à quel moment le personnel est davantage disponible pour répondre à vos questions et adressez-vous à la direction. Ces personnes répondront à vos interrogations ou vous recommanderont, s'il y a lieu, au bon intervenant.