**Annonce d’un évènement indésirable et/ou proposition d’amélioration**

## But document

Ce formulaire vise deux buts :

1. Il permet de proposer des améliorations spontanées
2. Il permet l’annonce, l’analyse et la gestion d’un évènement indésirable

# La proposition d’amélioration

## Mode d’emploi

Pour la proposition d’amélioration il suffit de remplir et d’imprimer uniquement cette page. Le document est à transmettre au responsable qualité ou équivalent.

## **Description de la problématique ou du contexte**

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Proposition d’amélioration

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Annonceur de l’amélioration

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom : | --------------------------------------------- | Prénom : | --------------------------------------------- |
| Service : | --------------------------------------------- | Lieu : | --------------------------------------------- |
| Date : | --------------------------------------------- |  |  |

# L’annonce d’un évènement indésirable

## Mode d’emploi

Le formulaire est d’abord rempli par la première personne concernée par l’incident (annonceur) (1.a) puis par le supérieur hiérarchique direct en collaboration avec l’annonceur (1.b), qui le transmet à qui de droit selon la voie hiérarchique de l’institution (1.c) pour finalement être déposé chez le responsable qualité de l’institution.

## 1.a) Annonceur de l’évènement indésirable

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom : | ------------------------------------------ | Prénom : | ------------------------------------------ |
| Service : | ------------------------------------------ | Lieu : | ------------------------------------------ |

## Informations concernant l’évènement (cette nomenclature peut être adaptée)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Erreur médicamenteuse |  | Chute |  | Outil de travail |
|  | Réclamation par un collaborateur |  | Accident évité |  | Fugue |
|  | Réclamation par un résident |  | Vol |  | Perte |
|  | Réclamation par un proche |  | Agression verbale ou physique |  | Infrastructure et équipement |
|  | Autres |  | Sécurité au travail |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évènement : ------------------------- | Heure : ------------------------- |

|  |  |
| --- | --- |
| Service : ------------------------- |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Personnes concernées : | Nom : | Prénom : | Fonction : |
|  | ----------------------------------------------------------------------------------------------------- | ------------------------------------------------------------------------------------------------------ | ------------------------------------------------------------------------------------------------------------ |

Description de l’évènement :

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Une action corrective a-t-elle été immédiatement entreprise :  oui  non

Proposition d’amélioration suite à l’évènement :

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(à remplir jusqu’ici par l’annonceur, puis transmettre au responsable hiérarchique direct)

## 1b) à remplir par le supérieur hiérarchique direct et l’annonceur

## Analyse, décision et prévention

Les mesures correctives immédiates ont-elles été suffisantes ?

Oui – Les mesures correctives immédiates sont suffisantes.

Non – Analyser les causes, évaluer les répercussions, quels risques de réapparition de l’incident ? Elaborer des propositions de mesures correctives et / ou préventives.

Cliquez ici pour taper du texte.

Il n’y a pas de mesures préventives particulières à mettre en place

## Planifier et organiser la mise en œuvre des mesures correctives

Expliciter les mesures à prendre (qui, comment quand ?)

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1c) à remplir par la voie hiérarchique

Les mesures sont appliquées dès le :

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Evaluation des mesures prises :

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Problème résolu  Problème non résolu (retour à l’étape analyse et décision)

## A transmettre au responsable qualité ou à la direction selon les directives de l’institution.

Document transmis à :

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Date : ------------------------

(Fin de l’annonce de l’évènement indésirable)