CPTS pays d'azur

FICHE DE DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT

Retour d'expérience RETEX · Patient

Un événement signalé aujourd'hui, une amélioration demain !

Pourquoi déclarer ?

Lors d'un soin, d'un rendez-vous, d'un passage en pharmacie, vous avez vécu ou vu :

- quelque chose qui s'est mal passé ;
- une situation qui aurait pu mal se passer ;
- une difficulté dans votre parcours de soins ;
- une situation inhabituelle ;
- ou, au contraire, quelque chose qui s'est particulièrement bien passé.

Votre témoignage aide les soignants du territoire à comprendre, apprendre et améliorer ensemble la qualité des soins.

À retenir

- Déclarer n'est pas dénoncer.
- Ce n'est pas une recherche de responsabilité individuelle.
- La déclaration est traitée de manière confidentielle par la cellule RETEX.
- Vous pouvez rester anonyme.
- Votre contribution est précieuse !

1 Quand et où cela s'est-il passé ?

Date *

Heure

Concerne
- ○ Moi-même
- ○ Un proche

Où ? *
- ○ Cabinet médical ou paramédical
- ○ Pharmacie
- ○ Laboratoire ou radiologie
- ○ À domicile (soins, livraison, transport)
- ○ Hôpital ou clinique
- ○ Entre deux professionnels (transmission, orientation)
- ○ Autre

Commune ou précision éventuelle

2 De quoi s'agit-il ?

- ○ Quelque chose s'est mal passé
- ○ Cela aurait pu mal se passer (presque-accident)
- ○ Quelque chose s'est particulièrement bien passé
- ○ Une difficulté dans mon parcours (rendez-vous, information, coordination…)
- ○ Une situation inhabituelle ou autre

La couleur du cercle indique la nature de l'événement.

3 Que s'est-il passé ?

Racontez simplement ce que vous avez vécu *

> Conseil : racontez les faits tels que vous les avez vécus, sans chercher de coupable. N'indiquez pas le nom d'un professionnel ni d'un autre patient.

V 261029 - 03

CPTS pays d'azur

FICHE DE DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT

Retour d'expérience RETEX · Patient (suite)

Un événement signalé aujourd'hui, une amélioration demain !

4 Quelles ont été les conséquences ?

- ☐ Aucune conséquence
- ☐ Une gêne ou un retard sans conséquence pour ma santé
- ☐ Une conséquence limitée
- ☐ Une conséquence importante
- ☐ Le problème a été évité de justesse
- ☐ Un résultat particulièrement positif
- ☐ Autre :

Précisions éventuelles

5 Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?

Même lorsqu'un événement est négatif, certaines choses ont pu fonctionner correctement.

6 Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

Selon vous, que faudrait-il changer ?

7 Avez-vous une proposition ?

○ Oui ○ Non Si oui, laquelle ?

8 Vos coordonnées (facultatif)

○ Je préfère rester anonyme ○ J'accepte de laisser mes coordonnées pour être recontacté(e)

Nom

Prénom

Téléphone

E-mail

Ville de résidence

Ces informations sont destinées uniquement à la cellule RETEX de la CPTS Pays d'Azur.

Que devient votre déclaration ?

Elle est reçue et traitée par la cellule RETEX de la CPTS.

1. **Elle est reçue** — La cellule RETEX en prend connaissance.
2. **Elle est qualifiée** — Faut-il l'analyser ?
3. **Elle est analysée** — Faits, causes, facteurs, bonnes pratiques.
4. **Des actions** — Organisation, coordination, formation…
5. **Partage** — L'équipe est informée si c'est utile à tous.

Enregistrer la fiche

Envoyer à la CPTS ›

MERCI POUR VOTRE TÉMOIGNAGE !

Les boutons fonctionnent avec Adobe Acrobat Reader (gratuit). Avec un autre lecteur (Aperçu, navigateur) : enregistrez la fiche remplie puis envoyez-la par e-mail à cptsdazur@gmail.com.

ease designers global thinking