

GESTION DES INCIDENTS LIÉS À LA SÉCURITÉ DES USAGERS (gestion des événements indésirables)



FICHE SYNTHÈSE POR

Saviez-vous que...

La déclaration des incidents et des accidents (AH-223) survenus lors de la prestation des soins de santé et des services sociaux constitue l'un des nombreux mécanismes qui découlent de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et qui permettent d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services fournis aux usagers ?

Compléter une déclaration d'incident ou accident ne compromet pas le déclarant et n'équivaut pas à porter une accusation. L'important, ce n'est pas de chercher qui a fait cela, mais de comprendre pourquoi cet événement s'est produit et de mettre en place des mesures afin d'en prévenir la récurrence.

Il existe deux types d'événements obligatoires à déclarer :

- * **L'incident (usager non touché)** est une action ou situation qui n'entraîne pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences.
- * **L'accident (usager touché)** est une action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'usager.

Qui doit déclarer ?

Toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, telle qu'un employé, un gestionnaire, un médecin, un stagiaire et une personne liée par contrat de services. Les usagers et les familles sont considérés comme des partenaires et leur témoignage peut être rapporté sur un AH-223 dans certaines circonstances. Par ordre de priorité, le déclarant est :

- Celui qui est à l'origine de l'événement
- Celui qui en est le témoin
- Celui qui en fait la découverte ou qui est le premier informé

Ce que la POR exige

Respect des 7 tests de conformité suivants :

1. Un mécanisme de gestion des incidents liés à la sécurité des usagers est mis en œuvre avec l'apport des usagers, des personnes proches aidantes et de la main-d'œuvre. Le mécanisme comprend des procédures pour déclarer et analyser les incidents, recommander des mesures et assurer le suivi des améliorations.
2. L'information est partagée avec les usagers, les personnes proches aidantes et la main-d'œuvre afin qu'ils comprennent quels incidents doivent être déclarés, dans quelles circonstances, quand et comment le faire.
3. Une formation documentée sur l'intervention immédiate lors d'incidents liés à la sécurité des usagers est mise en œuvre pour la main-d'œuvre.
4. Il existe des procédures pour examiner les incidents, et des critères sont utilisés pour établir la priorité des incidents qui seront analysés plus en profondeur.
5. Toutes les mesures recommandées découlant des analyses des incidents sont passées en revue et les raisons qui soutiennent la mise de l'avant, le rejet ou le report de leur mise en œuvre sont consignées.
6. L'information sur les mesures recommandées et les améliorations apportées à la suite de l'analyse des incidents est communiquée aux usagers, aux personnes proches aidantes et aux équipes.
7. L'efficacité du système de gestion des incidents liés à la sécurité des usagers est évaluée et des améliorations sont apportées en fonction de la rétroaction reçue. Les mécanismes d'évaluation peuvent comprendre; recueillir la rétroaction des usagers, des personnes proches aidantes et de la main-d'œuvre au sujet du mécanisme en place; assurer la surveillance des rapports sur les incidents liés à la sécurité des usagers en fonction du type d'incident et de sa gravité; examiner si les améliorations sont mises en œuvre et maintenues; déterminer si la main-d'œuvre se sent à l'aise de déclarer les incidents liés à la sécurité des usagers.

GESTION DES INCIDENTS LIÉS À LA SÉCURITÉ DES USAGERS

(gestion des événements indésirables)

En résumé pour être conforme

Afin de répondre aux exigences de cette POR, nous nous sommes assurés de vous donner de la formation et accès à des outils vous permettant de :

- Savoir quoi faire pour assurer la sécurité des usagers lors d'événements.
- Savoir quels événements déclarer, quand et comment le faire.
- Pouvoir (gestionnaires et responsables des analyses sommaires) :
 - ⇒ Analyser les déclarations d'incident et d'accident, identifier les causes et les actions à prendre pour éviter que de tels événements ne se produisent à nouveau.
 - ⇒ Identifier les événements à risque élevé ou sentinelles ou qui nécessitent une analyse plus approfondie.
 - ⇒ Constater et suivre l'impact des actions prises pour éviter que ces événements se reproduisent.
 - ⇒ Partager ces constats avec les membres des équipes (outil de suivi en gestion des risques) et les usagers (rapport annuel des activités du comité de gestion des risques).

Documents de référence

Toute l'information et plusieurs outils sur la déclaration d'incident ou d'accident et sur l'analyse sommaire se trouvent sur la page intranet, [cliquez ici](#) pour y accéder

Voici les principaux documents intégrateurs :

[Politique de gestion des événements indésirables](#)

[Procédure de gestion des événements à risque élevé ou sentinelles](#)

[Politique relative aux déclarations des incidents et accidents](#)

[Processus de gestion des incidents et accidents](#)

[Aide mémoire sur le processus d'analyse sommaire](#)

[Échelle de gravité des événements indésirables](#)

En résumé pour être conforme

- ⇒ Formation sur la déclaration des incidents et accidents survenant au cours de la prestation de services Modules 1,2 et 3.
- ⇒ Formation sur le processus de l'analyse sommaire des incidents ou accidents et des événements sentinelles.