
Titre	Politique de gestion des événements indésirables	
N°	POL 2018 DPACQ 034	
En vigueur le	2016-09-01	
Révisée le	2018-03-23	
Approbation	2018-03-23	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2018-03-23	Direction de la performance, de l'amélioration continue et de la qualité (DPACQ)
Diffusion	2018-04-19	Dépôt sur l'intranet du CISSS
Responsable de l'application	Direction de la performance, de l'amélioration continue et de la qualité (DPACQ)	
Application et personnes concernées	Toute personne contribuant à la mission du CISSS	
Remplace	Les précédents documents normatifs émis sur la déclaration et l'analyse des incidents et accidents et des événements sentinelles	
Document(s) initiateur(s)	Ne s'applique pas	
Document(s) en découlant	Procédure de gestion des événements à risque élevé ou sentinelles PROC 2018 DPACQ 035	

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Domaine d'application.....	3
3. Objectifs.....	3
4. Fondements.....	3
5. Énoncés.....	4
6. Rôles et responsabilités.....	4
7. Modalités d'application de la politique.....	5
8. Mesures applicables en cas de non-observance.....	5
9. Mécanisme de suivi et de révision.....	5
10. Demande de renseignements.....	5
Annexe 1 : Définitions.....	6
Annexe 2 : Documents de référence.....	8
Annexe 3 : Cadre juridique.....	9

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Préambule

La présente politique remplace les versions antérieures des documents normatifs sur « la déclaration et l'analyse des incidents et accidents et des événements sentinelles », des installations du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides.

Cette politique fait partie intégrante de la gestion des risques du CISSS des Laurentides.

2. Domaine d'application

La présente politique s'applique à tout employé de l'établissement, toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, tout stagiaire qui effectue un stage dans un tel centre, de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte de l'établissement des services aux usagers de ce dernier. (Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), art. 233.1)

La présente politique concerne les incidents et accidents qui constituent des événements à risque élevé ou sentinelles. Elle couvre l'ensemble des activités de gestion des événements indésirables : déclaration, divulgation, mesures de soutien, relations avec le coroner et, plus largement, la gestion des conséquences et des risques.

Les termes employés dans la présente politique sont définis en annexe 1.

3. Objectifs

La présente politique vise à :

- Mettre en place des mesures de prévention de la récurrence des événements indésirables.
- Saisir l'opportunité d'éviter que des événements semblables ne se reproduisent.
- Améliorer la sécurité des usagers en posant un regard critique sur ces événements, les pratiques et les processus de l'établissement.

4. Fondements

La politique s'appuie sur les articles 183.2, 183,3 et 233.1 de la LSSSS.

Le détail du cadre juridique applicable est présenté à l'annexe 3.

5. Énoncés

5.1. De par son mandat, le comité de gestion des risques favorise une approche de gestion intégrée des risques, une culture juste et de transparence, souligne l'importance de la déclaration, de la divulgation et de l'analyse des événements indésirables dans une vision globale de la sécurité au sein de l'établissement.

5.2. Incident ou accident

Tout incident ou accident déclaré fait l'objet d'une analyse sommaire par le gestionnaire du secteur concerné, ou par la personne qu'il désigne, d'une divulgation s'il y a lieu, et de la mise en place de mesures pour en éviter la récurrence. Ceux-ci peuvent aussi donner lieu à une analyse détaillée s'il répondent à la définition d'événements sentinelles.

5.3. Événement à risque élevé ou sentinelle

Tout événement considéré à risque élevé ou sentinelle est déclaré immédiatement par le gestionnaire, au directeur et au conseiller à la gestion des risques du secteur concerné, et fait l'objet d'une analyse détaillée dans les délais prescrits en précisant les modalités de divulgation et les mesures de soutien.

5.4. Responsabilité et confidentialité

Aucun élément de contenu du dossier de gestion des risques et de la qualité, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les mesures de prévention de la récurrence qui les accompagnent, ne peuvent constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire. (LSSSS art 183.3)

6. Rôles et responsabilités

Le gestionnaire de risques de la Direction de la performance, de l'amélioration continue et de la qualité assure la vigie du respect de la présente politique, et ce, avec le soutien et la collaboration de l'ensemble des directions du CISSS des Laurentides.

7. Modalités d'application de la politique

Les modalités d'application de la présente politique ainsi que les rôles et responsabilités opérationnels sont présentés dans la *Procédure de gestion des événements à risque élevé ou sentinelles PROC 2018 DPACQ 035*.

8. Mesures applicables en cas de non-observance

En cas de non-respect ou de non-application de la politique, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent.

9. Mécanisme de suivi et de révision

La présente politique sera révisée au minimum tous les trois ans à partir de sa date d'entrée en vigueur.

10. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente politique, veuillez-vous adresser à :

Gestion intégrée de la qualité et des risques
Direction de la performance, de l'amélioration continue et de la qualité (DPACQ)

Annexe 1 : Définitions

Dans la présente politique, sauf stipulation contraire, les termes suivants sont ainsi définis :

Accident : Action ou situation survenue à un usager au cours de la prestation de services où le risque se réalise et qui est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers. (LSSSS, art. 8) En résumé, l'accident est un événement qui touche la personne.

Avis au coroner : Selon l'article 36 de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès, toute personne doit aviser immédiatement un coroner d'un décès dont elle a connaissance lorsqu'il lui apparaît que ce décès est survenu par suite de négligence dans des circonstances obscures et violentes ou lorsque l'identité de la personne décédée lui est inconnue.

Comité de gestion des risques : Comité institué en application de l'article 183.1 de la LSSSS. [Référence : Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de gestion des risques.]

Conséquence : Impact sur la santé ou le bien-être de la personne victime de l'accident.

Déclaration : Action de porter à la connaissance de l'organisation, tout incident et accident concernant un usager, au moyen du formulaire prévu à cet effet (AH-223-1), dans le but de mettre en place des mesures de prévention afin d'éviter la récurrence d'un tel incident ou accident. La déclaration est faite par tout employé, professionnel, stagiaire ou personne liée par contrat dispensant des soins ou services aux usagers et témoin d'un incident ou accident.

Divulgation : Action de porter à la connaissance de l'utilisateur ou de ses proches toute l'information nécessaire relative à un accident subi par cet usager. Si l'accident est à l'origine de conséquences, on se doit également de divulguer les mesures prises afin d'éviter la récurrence d'un tel accident. [Référence : Règlement sur la divulgation de l'information nécessaire à l'utilisateur ou ses proches à la suite d'un accident.]

Événement à risque élevé : Événement répondant à la définition d'un événement sentinelle, mais nécessitant une analyse détaillée pour que ce statut lui soit confirmé et attribué.

Un événement aura par défaut le statut d'événement à risque élevé jusqu'à ce que l'analyse détaillée démontre la présence de processus défailants. Une fois la démonstration faite, l'on attribuera à cet événement le statut de sentinelle pour lequel un

plan d'action sera élaboré afin d'assurer la mise en place de mesures pour éviter la récurrence de ce type d'événement.

Événement sentinelle : Décrit des événements de deux ordres :

- ceux qui ont eu ou auraient pu (échappée belle) avoir des conséquences graves, ou
- ceux qui se sont produits à une grande fréquence même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves.

Gestionnaire de risques : Personne dont la principale fonction est de coordonner les activités de gestion des risques et d'assister le comité de gestion des risques dans la réalisation de son mandat.

Incident : Action ou situation qui n'entraîne pas de conséquence 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. (LSSSS, art. 183.2) En résumé un incident est un événement qui n'atteint pas la personne.

Mesures de soutien : Actions prises envers l'utilisateur ou ses proches, ou moyens mis à leur disposition pour atténuer les conséquences d'un accident.

Annexe 2 : Documents de référence

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE D'ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (AQESSS). Regroupement des programmes d'assurance de dommages du réseau de la santé et des services sociaux, Manuel de gestion des risques du réseau de la santé et des services sociaux du Québec, 2005, révisé 2006.

QUÉBEC. Loi sur les services de santé et les services sociaux : LRQ, chapitre S-4.2, à jour au 9 novembre 2015, Québec, Éditeur officiel du Québec, 2007.

ASSOCIATION CANADIENNE DE PROTECTION MÉDICALE, Leçons à tirer des événements indésirables : Favoriser une culture juste en matière de sécurité dans les hôpitaux et les établissements de santé au Canada, 2009.

Annexe 3 : Cadre juridique

Loi sur les services de santé et les services sociaux : LRQ, chapitre S-4.2

183.2 *Le comité de gestion des risques a notamment pour fonctions de rechercher, de développer et de promouvoir des moyens visant à :*

- 1. Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers et plus particulièrement dans le cas des infections nosocomiales, en prévenir l'apparition et en contrôler la récurrence.*
- 2. S'assurer qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches.*
- 3. Assurer la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents aux fins d'analyse des causes des incidents et accidents, et recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.*

183.3 *Les réponses faites par une personne, dans le cadre des activités de gestion des risques, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande d'un gestionnaire de risques ou d'un comité de gestion des risques, ne peuvent être utilisés, ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne ou contre toute autre personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.*

Malgré toute disposition contraire, un gestionnaire de risques ou un membre d'un comité de gestion des risques ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

Aucun élément de contenu du dossier de gestion des risques, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peuvent constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.

233.1 *Tout employé d'un établissement, toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, tout stagiaire qui effectue un stage dans un tel centre de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte de l'établissement des services aux usagers de ce dernier, doit déclarer au directeur général d'un établissement ou, à défaut, à une personne qu'il désigne, tout incident ou accident qu'il a constaté, le plus tôt possible après cette constatation. Une telle déclaration doit être faite au moyen du formulaire prévu à cet effet, lequel est versé au dossier de l'utilisateur.*