



Mise à jour le 16 août 2019

Déclaration des incidents et accidents découlant de la prestation de soins de santé ou de services sociaux

Document préparé par la Direction de l'enseignement

Tous droits réservés

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2019

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 



À la suite de cette formation, les apprenants seront en mesure d'expliquer le lien entre la déclaration des incidents et accidents découlant de la prestation de soins de santé ou de services sociaux et les mesures organisationnelles préventives.



La déclaration : un outil de gestion des risques

La déclaration des accidents ou incidents (événements indésirables) découlant de la prestation des soins de santé ou de services sociaux est :

- un moyen d'identifier les risques
- un moyen permettant de mettre en place des mesures préventives
- une obligation légale ([art. 223.1](#))
- un outil très important d'amélioration pour l'organisation et la qualité des services

Dans les diapositives suivantes, nous aborderons la déclaration des accidents et des incidents affectant l'utilisateur.



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 



À qui faut-il déclarer?

Si un accident ou un incident affecte **un usager**, le personnel de l'établissement (employés et stagiaires) doit effectuer une déclaration des accidents/incidents en remplissant le formulaire AH-223, qui est utilisé partout au Québec.

Complément d'information...

- Si un accident ou un incident affecte **un membre du personnel** (employé), il faut contacter le Service de santé et sécurité du travail de l'établissement.
- S'il s'agit d'un événement affectant **un tiers** (visiteur), il faut contacter le Service de sécurité de l'établissement.



Définitions importantes



L'incident affectant l'utilisateur (ou échappées belles) :
est une action ou une 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.**

L'accident affectant l'utilisateur :
est une action ou une situation non désirée, 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'utilisateur.



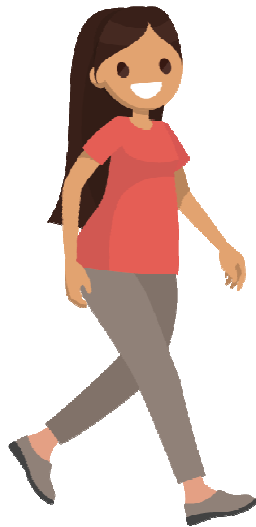


Les événements indésirables

Ces événements (accidents on incidents) sont classés dans trois catégories :

1

Les accidents avec conséquences pour l'utilisateur (préjudiciables).



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec



Les événements indésirables

2

Les accidents sans conséquence pour l'utilisateur mais qui touchent l'utilisateur (sans préjudice).





Les événements indésirables

3

Les incidents dont certains sont évités de justesse (incidents ou [échappées belles](#)) avant qu'ils ne surviennent.





Les échappées belles

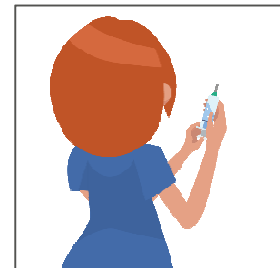
Les échappées belles sont des incidents qui ont été identifiés et évités de justesse; elles sont rarement déclarées. Pourtant, elles représenteraient une source importante d'informations.

IMPORTANT

Les échappées belles sont des incidents et, à ce titre, elles doivent être déclarées.

Un exemple d'incident pourrait être :

Une infirmière prépare la médication d'un usager, mais juste avant de lui administrer, elle se rend compte que ce n'est pas la bonne dose et qu'il y a erreur. Elle corrige alors rapidement la situation.



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec



La culture de sécurité : une vision systémique



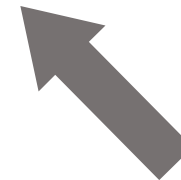
Culture de sécurité



Dialogue pour
identifier les problèmes



Solution systémique





La culture de sécurité : une vision systémique

La déclaration :

- est confidentielle
- ne sert pas à s'incriminer
- ne sert pas à blâmer
- ne sert pas à dénoncer



La déclaration est un processus positif d'amélioration.



L'objectif de la déclaration dans une culture de sécurité

Nous sommes tous humains et nous avons tous le droit à l'erreur.

D'un point de vue global (systémique),

85 %

des événements indésirables évitables
auraient pu être prévenus par des mesures
préventives mises en place par l'établissement
(organisation).

tandis que

15 %

sont attribuables
aux erreurs individuelles.

Deming, 1986, cité dans Tate, 2013

La déclaration a comme objectif de mettre en place des
mesures organisationnelles préventives
pour éviter la répétition d'événements indésirables.

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec



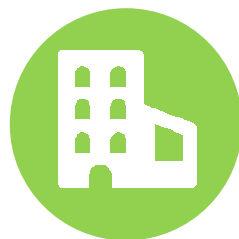
Les différents types de mesures préventives

Les mesures préventives peuvent prendre différentes formes en fonction de la fréquence et de l'importance des événements (accidents ou incidents) ou de la sévérité de leurs impacts.

Elles peuvent s'articuler par des changements au niveau :



de protocoles



de l'environnement
de travail



du matériel utilisé



des pratiques



Le rôle des mesures préventives

Ces mesures, superposées, filtrent les événements entourant la prestation de soins et de services pour éviter que des incidents ou des accidents ne se reproduisent. Voici une illustration inspirée de l'article de Reason (2000).

Activités de soins de santé ou de services sociaux

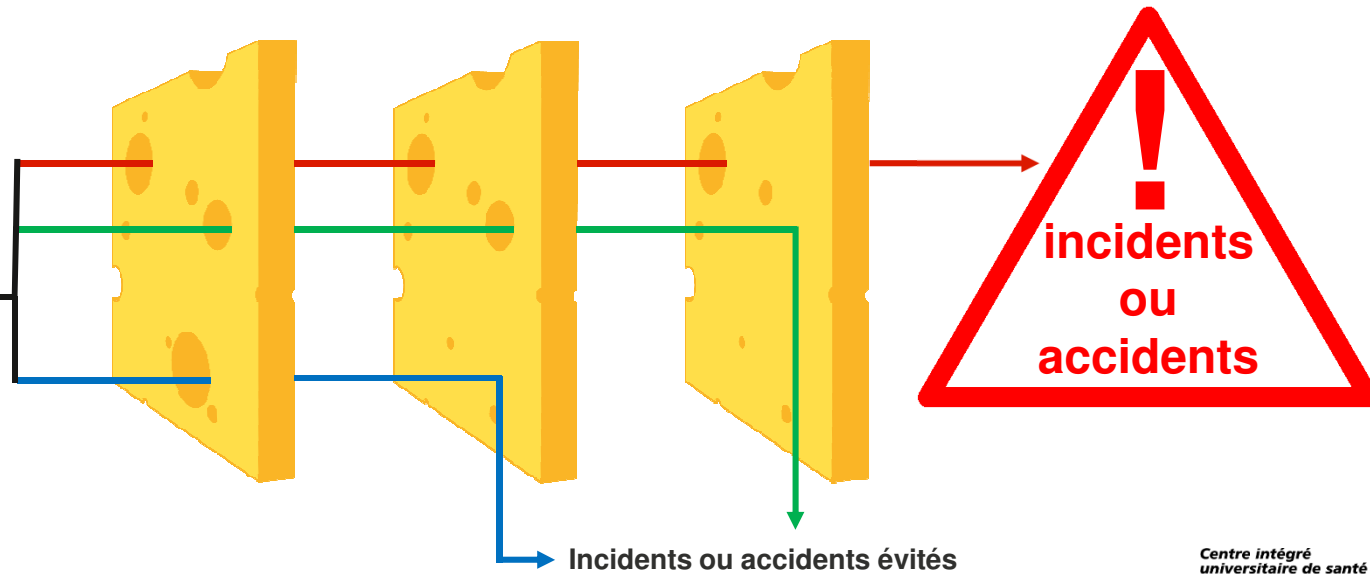


Mesures préventives



Événements possibles

Activités de soins de santé ou de services sociaux



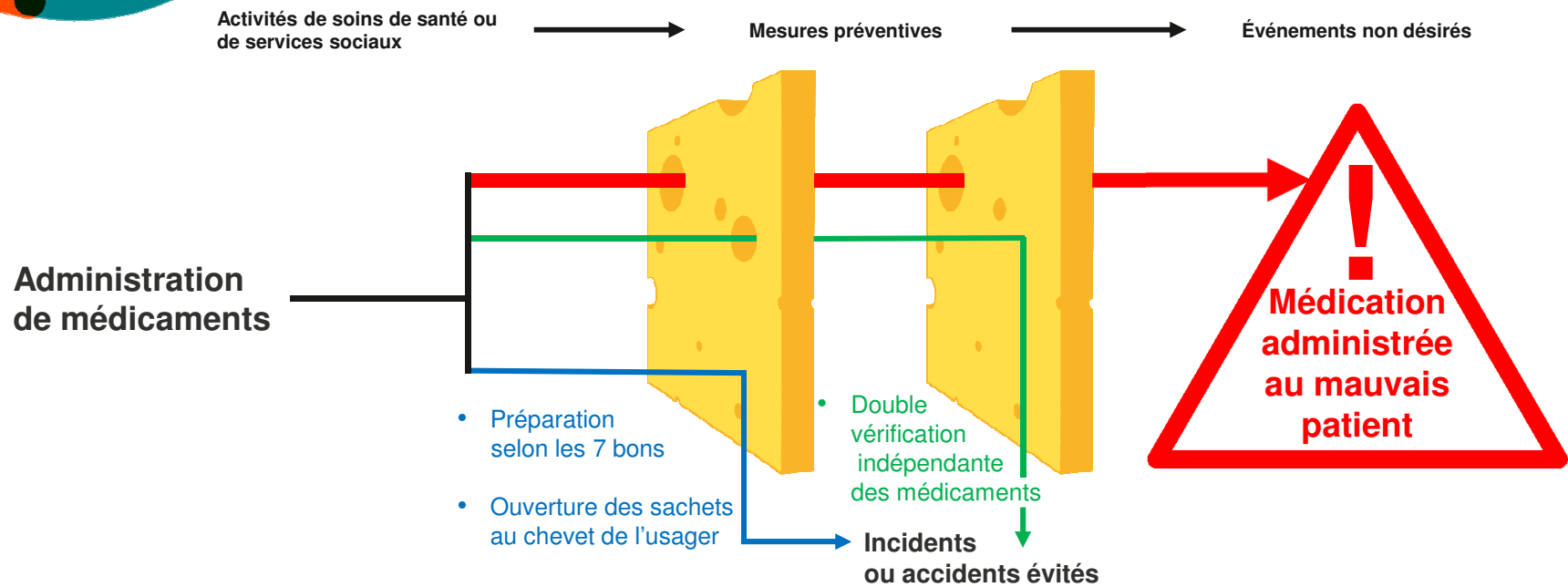
Fromage = Mesures préventives

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Québec



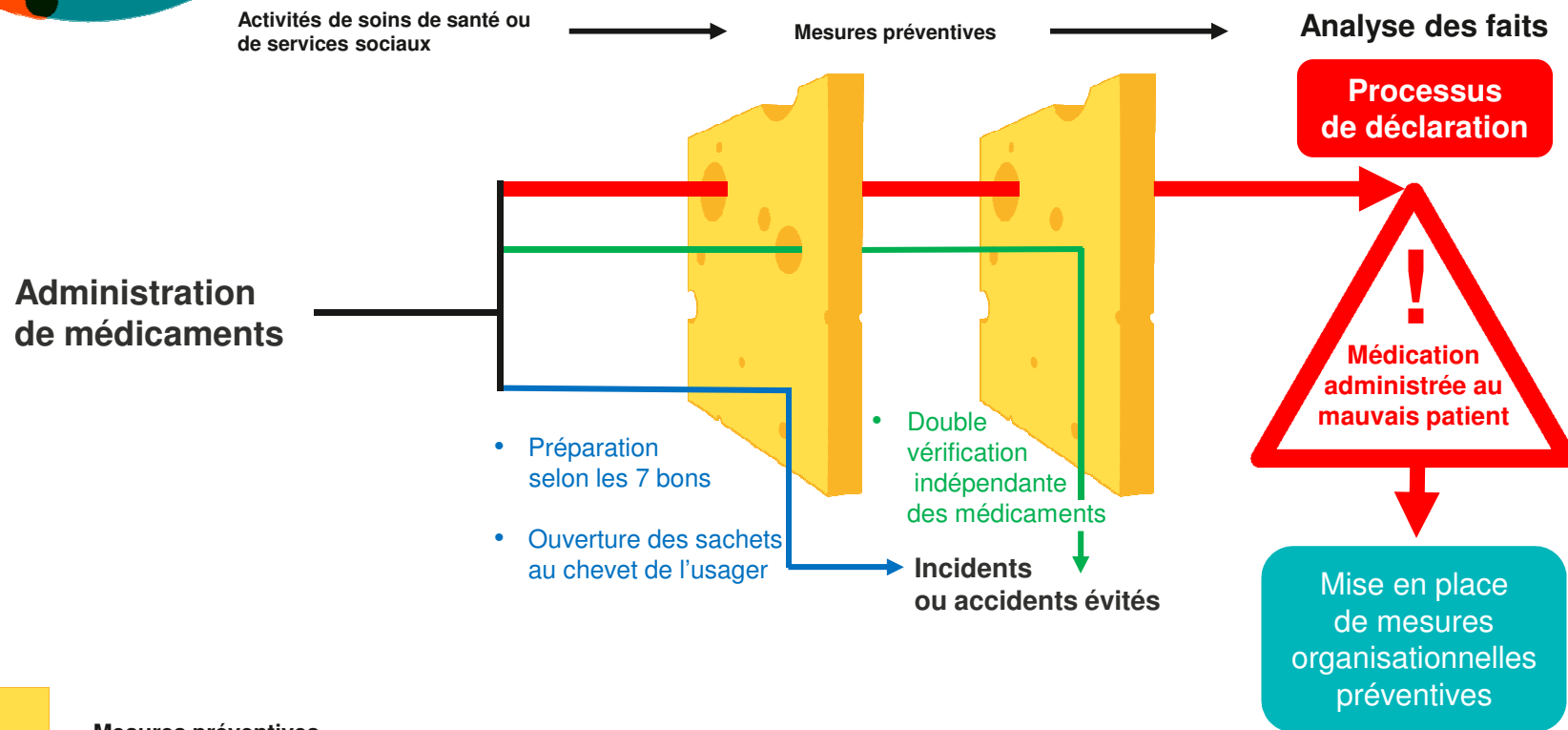
Un exemple...



Fromage = Mesures préventives

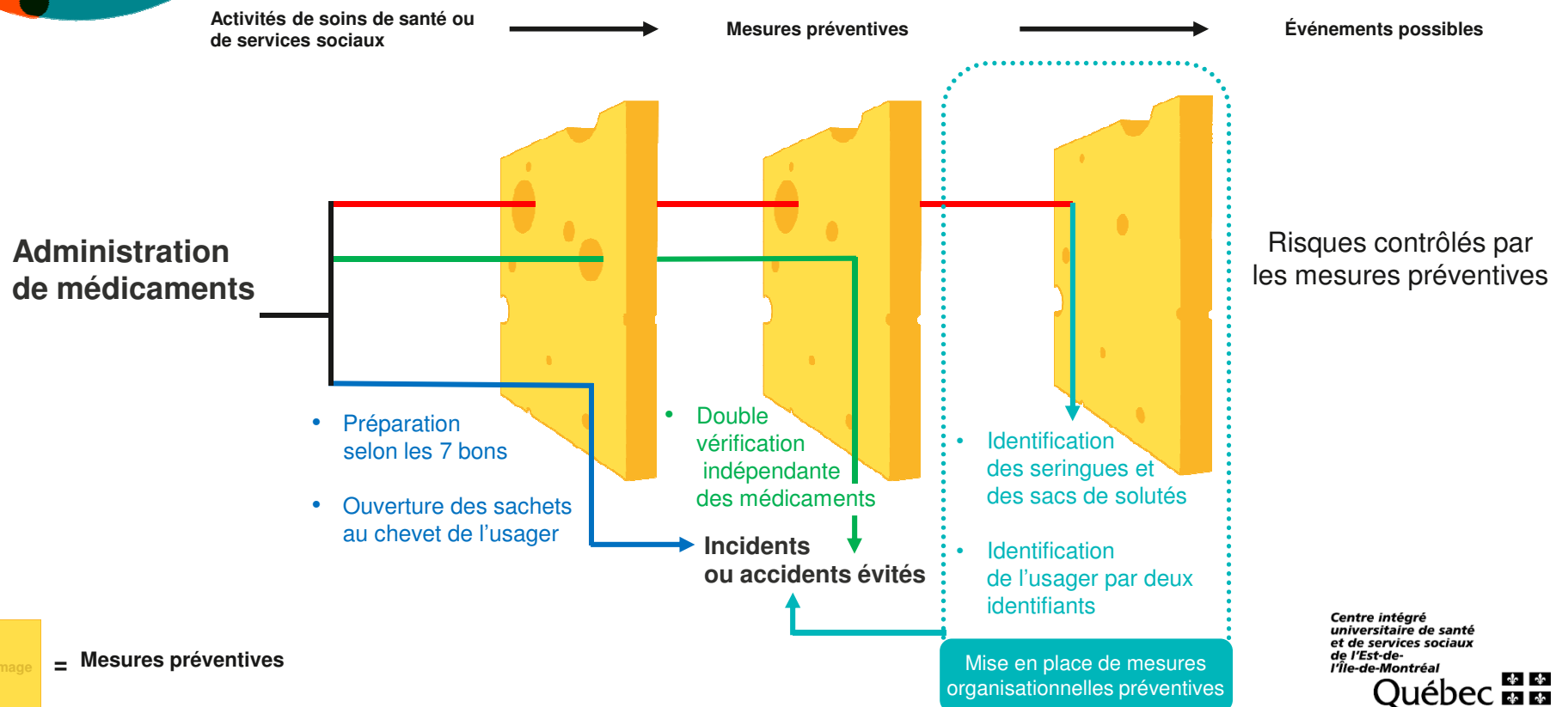


Un exemple...





Un exemple...





En tant que stagiaire...

Que doit-on déclarer ?

→ Toute situation ou tout événement non souhaité, redouté ou indésirable qui a nui ou aurait pu nuire à la santé des usagers.

Quand doit-on déclarer ?

→ Le plus tôt possible après avoir constaté l'événement (sur le même quart de travail).

Comment faire la déclaration d'un incident lié à la sécurité des usagers?

→ Parlez-en à votre superviseur de stage ou au responsable de l'unité ou du service où vous faites votre stage. Vous serez accompagné dans votre démarche.



En conclusion...

La déclaration des accidents et des incidents affectant l'utilisateur :

- permet de mettre en place différentes formes de mesures organisationnelles préventives;
- permet l'amélioration de la gestion des risques et de la qualité des soins et services;
- doit être faite dans le cadre d'une culture de sécurité où l'on veut trouver des solutions systémiques plutôt que de blâmer l'individu;
- est confidentielle et ne consiste pas à s'incriminer, à blâmer ou à dénoncer.

La déclaration est un processus positif d'amélioration.



Références

Reason, J. (2000). Education and debate. Human error : models and management. *British Medical Journal*; 320:768-770

Tate, W. (2013). Managing the leadership from a systemic perspective. *The Institute for systemic leadership*; p.4



CIUSSS
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
www.ciuss-s-estmtl.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec