

AMÉLIORATION CONTINUE

— À retenir —



La qualité:

le pouvoir de chaque
geste au quotidien

Cycle 2023-2027



Culture de sécurité et culture juste

Culture de sécurité : Ensemble cohérent et intégré de comportements individuels et organisationnels dont l'objectif est de réduire continuellement les préjudices aux usagers, lesquels peuvent être liés aux soins.

Culture juste : Quand on commet une **erreur sans intention de nuire ou par inadvertance**, il faut être capable de reconnaître sa responsabilité en regard du geste ou du comportement qui s'est produit. **Qui dit responsable ne dit pas coupable**. Elle reconnaît que **l'erreur est humaine (sans blâme, non punitive)** et permet de corriger, prévenir et apprendre de chaque situation afin d'éviter la récurrence de l'évènement.

Formation ENA n° 10651

Déclaration

Le processus de déclaration, obligatoire en vertu de l'article 233.1 de la LSSSS, vise à **comprendre les causes ayant contribué à l'évènement** et à s'améliorer.

Elle peut être faite par **toute personne** (employé, bénévole ou stagiaire) qui constate un évènement, **incluant un usager apte ou sa famille**.

L'utilisateur ou sa famille qui souhaite déclarer un évènement qui s'est produit dans le cadre de la prestation de soins et services doit s'adresser au personnel de l'établissement qui est alors tenu de le considérer comme une déclaration et de l'inscrire dans le Système d'information sur la sécurité des soins et services (SISSS).

Formation ENA n° 10652

Analyse sommaire

Elle permet **d'identifier les causes possibles** et de **trouver des pistes d'amélioration** en plus de **définir des mesures de prévention** à mettre en place pour **éviter la récurrence**. Il est de la responsabilité du gestionnaire d'effectuer une rétroaction auprès du déclarant et de son équipe sur ces mesures de prévention.

Dans un délai de 14 jours suivant la déclaration, le gestionnaire ou la personne responsable du suivi de l'analyse des formulaires AH-223, doit réviser ladite déclaration et procéder à l'analyse sommaire.

Formation ENA n° 10234

Contact

Dominique Gélinas
Cheffe de service de la gestion intégrée des risques (GIR)
gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Thème : Gestion Intégrée des risques

Mai 2024 | Parution 06

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

Québec



AMÉLIORATION CONTINUE

— À retenir —



La qualité:

le pouvoir de chaque
geste au quotidien

Cycle 2023-2027



Divuligation

Le processus de divulgation, obligatoire en vertu de l'article 235.1 de la LSSSS, vise à transmettre à un usager ou à ses proches, toute l'information nécessaire relative à un accident avec conséquence lors d'une prestation de soins et de services, ainsi que des mesures prises pour éviter la récurrence d'un tel évènement.

La divulgation initiale (par le gestionnaire ou par la personne responsable désignée par le gestionnaire), **obligatoire à partir d'une gravité de niveau « D »**, se veut une discussion initiale avec l'utilisateur ou son représentant, et ce, le plus tôt possible après l'accident.

La divulgation subséquente (par le gestionnaire), a lieu suite à une divulgation initiale, lorsque des faits demeurent manquants, et ce, afin de les éclaircir. Elle peut également avoir lieu après une analyse approfondie pour apporter des informations complémentaires à l'utilisateur, sa famille ou son représentant.

Formation :

https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/Modernisation_CIUSS/PPR/Formation_Divulgation_subsequente_19-04-24_VF.pdf

Évènement sentinelle



Il s'agit d'un évènement qui nécessite habituellement une analyse approfondie, en raison des conséquences possibles ou avérées sur un usager ou considérant la récurrence de celui-ci. N'hésitez pas à **communiquer avec la conseillère cadre en gestion intégrée des risques** pour toutes questions relatives à cette démarche.

Analyse approfondie



Enclenchée suite à un évènement sentinelle, elle consiste à **déceler des écarts à la pratique et à faire l'inventaire des facteurs contributifs**. Elle mène à l'élaboration de **recommandations** représentant les mesures de prévention de la récurrence qui agissent sur les causes décelées lors de l'analyse et à un plan d'action associé.

Contact



Dominique Gélinas
Cheffe de service de la gestion intégrée des risques (GIR)
gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Thème : Gestion Intégrée des risques

Mai 2024 | Parution 06

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

Québec

