

Question-réponse

FAUSSES CROYANCES EN CULTURE DE SÉCURITÉ

Question 1

Q : Déclarer un incident ou accident en remplissant le formulaire AH-223 n'est pas obligatoire?

R : Déclarer est une obligation légale et vous permettez ainsi de démarrer un processus d'analyse et de correction afin que cet événement ne se produise plus.

Question 2

Q : Est-ce que les déclarations servent seulement à des fins de statistiques?

R : NON! Chaque déclaration complétée fait une différence et amène à une **analyse** ainsi que des **solutions pour améliorer la prestation sécuritaire de soins et de services** pour les usagers. Par ailleurs, les statistiques permettent d'obtenir une vue d'ensemble des événements et, selon le cas, à faire des corrélations entre plusieurs situations afin d'agir efficacement.

Question 3

Q : Est-ce qu'il y a juste mon chef qui prend connaissance des déclarations que je fais?

R : NON! L'équipe de la gestion des risques fait l'analyse des données recueillies des déclarations AH-223. Ces données servent à produire un rapport trimestriel et sont présentées dans un premier temps aux directeurs et, par la suite, au **Comité de gestion des risques (CGR)** ainsi qu'au **Conseil d'administration** du CIUSSS. **Toute la haute direction** (le PDG et les 18 directeurs) a donc un portrait précis des incidents-accidents et des risques identifiés pour prendre de bonnes décisions liées à la sécurité des usagers.

Question 4

Q : Si je commets une erreur grave, suis-je incompetent?

R : Non, l'erreur de bonne foi est humaine! Par contre, il est important de tout mettre en œuvre pour qu'elle ne se reproduise plus. C'est pourquoi il faut comprendre ce qui s'est passé en vue de corriger la situation et prévenir la récurrence du même événement. Les solutions peuvent être une formation, le changement d'un équipement ou une nouvelle procédure pour l'équipe.

Question 5

Q : Si je déclare un incident ou un accident, mes collègues perdront-ils le respect à mon égard?

R : NON! Le **CIUSSS croit en une culture juste**, visant à encourager la déclaration et non le blâme. Vous êtes un agent de changement qui vise l'amélioration ! N'hésitez pas à nommer à votre supérieur immédiat les risques que vous identifiez ; des solutions pourront être identifiées et incluses dans le plan d'amélioration continue de votre secteur.

Question 6

Q : Puis-je remplir le formulaire AH-223 lors de mon prochain quart de travail?

R : Il faut agir lorsque les faits sont encore « frais » dans notre mémoire, donc au plus vite! Par ailleurs, il est important d'agir rapidement pour corriger la situation et en informer son supérieur immédiat.

Porteur de la POR : Service de la gestion intégrée des risques et de la sécurité,
gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Version janvier 2022



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

Québec 