



Démarche d'amélioration continue de la qualité

Déclaration et divulgation des incidents et accidents liés à la sécurité des usagers

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

Le 28 octobre 2024

Plan de la présentation

- 1 Obligations
- 1 Gestion des incidents et accidents
- 2 Gestion des recommandations
- 3 Outils et formations
- 4 Culture de non blâme

Obligations légales

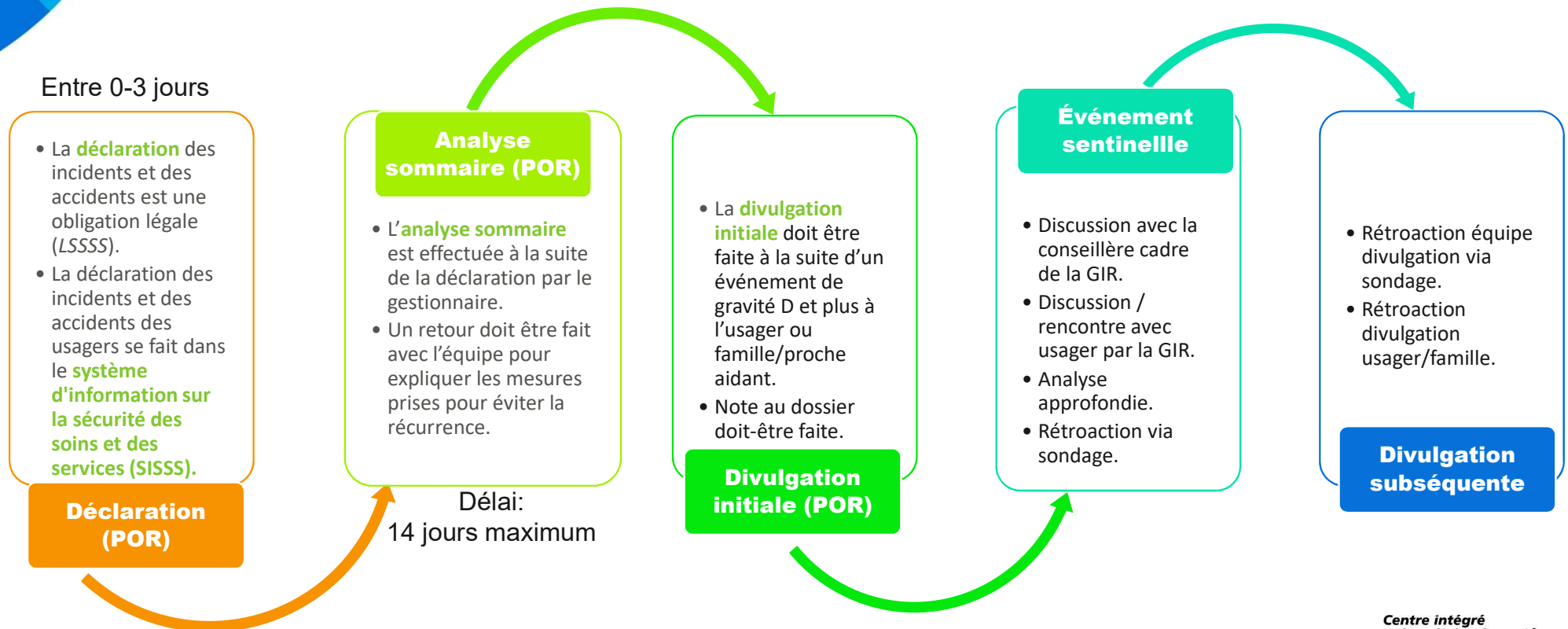
Que nous dit la loi¹ ?

- Déclarer les incidents et les accidents dans le cadre d'une prestation de soins et de services (déclaration) Article 223.1
- Informer l'usager de tout accident survenu pendant la prestation de soins ou de services (divulgation) Article 8
- Constituer un registre local des incidents et accidents pour alimenter le registre national Article 183.2
- Mettre en place des mesures de prévention pour éviter la récurrence des incidents et des accidents Article 183.2

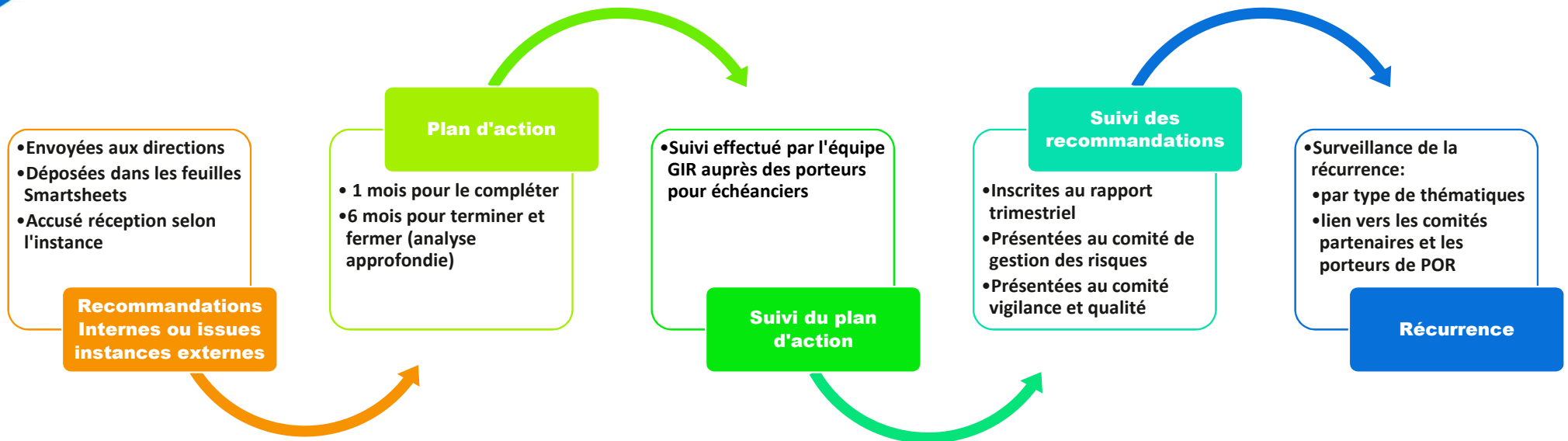


¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, 2002.

Gestion des incidents et des accidents



Gestion des recommandations





Boite à outils DMARC-Toi

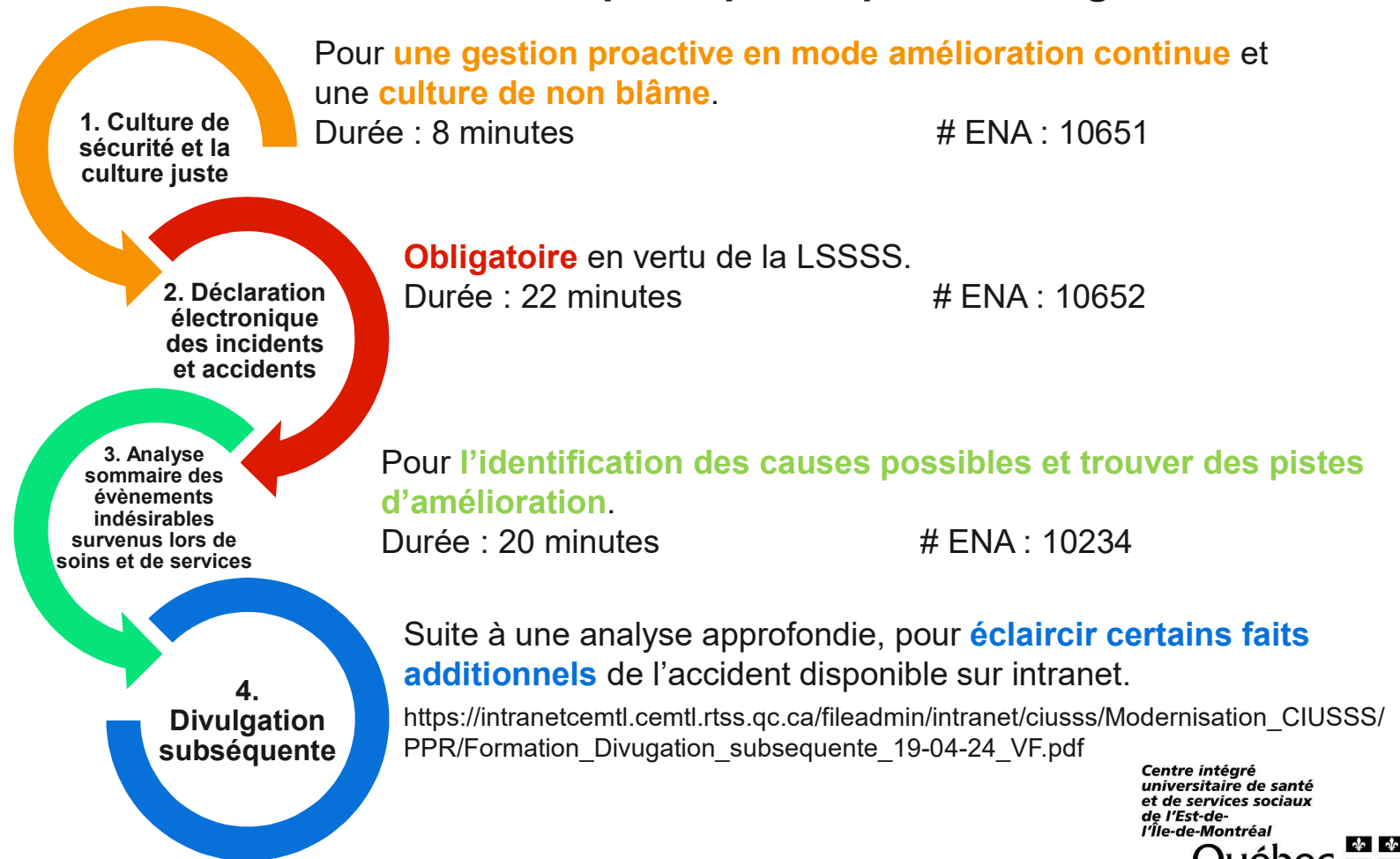
- Boite à outils DMARC (Définir, mesurer, analyser, rétablir et contrôler) disponible sur Intranet pour les gestionnaires et équipes:
- [Aide-mémoire – Incidents et accidents touchant les usagers](#)
- [Logigramme décisionnel suite à un évènement indésirable](#) ^{PDF}
- [Logigramme DMARC pour la gestion d'événements indésirables lors d'une prestation de soins et services à un usager](#) ^{PDF}
- [Processus de gestion d'un événement sentinelle \(ÉS\) pour les gestionnaires](#) ^{PDF}
- [Procédure pour compléter le registre Smartsheet](#) ^{PDF}

Formations pour assurer la sécurité des usagers et des résidents

<https://fcp.rtss.qc.ca/ena-login/index.html>

À l'attention de
TOUT LE PERSONNEL,
incluant les gestionnaires
(1-2)

À l'attention des
GESTIONNAIRES
uniquement
(3-4)





Règlements, politiques et procédures

POL-032 PRO-015	<ul style="list-style-type: none">• Déclaration des incidents et des accidents liés à la sécurité des usagers (POR)• Adoptées le 31 janvier 2023
POL-035 PRO-019	<ul style="list-style-type: none">• Analyse des incidents et accidents liés à la sécurité des usagers (POR)• Adoptées le 25 avril 2023
REG-014 PRO-014	<ul style="list-style-type: none">• Divulgence de l'information nécessaire et mesures de soutien à un usager et aux proches à la suite d'un accident (POR)• Adoptées le 25 avril 2023
POL-018 PRO-021	<ul style="list-style-type: none">• Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité• Adoptées le 7 février 2024
POL-044 PRO-049 / PRO-107	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des effets personnels et des petites réclamations• Adoptées le 25 avril 2023
POL-025 PRO-011	<ul style="list-style-type: none">• Identification de l'utilisateur (POR)• Adoptées le 13 août 2024
POL-023 PRO-009	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des alertes et rappels• Adoptées le 24 mars 2022
POL-120	<ul style="list-style-type: none">• Gestion intégrée des risques• Adoptée le 6 février 2024
Programme de gestion intégrée des risques	<ul style="list-style-type: none">• Adopté en juin 2024



Philosophie

Être capable de reconnaître notre responsabilité en regard du geste / comportement :

- Qui dit responsable ne dit pas coupable !
- Quand on commet une erreur sans aucune intention de nuire ou par inadvertance.
- Sans blâme, non punitif.
- Corriger, prévenir et apprendre de chaque situation de risque.
- Offrir les meilleurs soins possibles.

Cependant, il existe des conduites répréhensibles :

- L'intention volontaire de nuire ou de blesser.
- La maltraitance.



En cas de besoin

Service de gestion intégrée des risques

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca



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

Québec 

Période d'échanges

Merci !



CIUSSS
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

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

Québec