

**POLITIQUE DE DÉCLARATION DES INCIDENTS ET DES ACCIDENTS
RELATIFS AUX USAGERS ET AUX TIERS**

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL, AUX MÉDECINS, AUX USAGERS ET AUX STAGIAIRES DU CHSLD MANOIR HARWOOD

I

DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

ADOPTÉ
JUILLET 2013

RÉVISÉ LE

1. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La qualité des soins et services dispensés aux usagers de même que leur sécurité et leur bien-être sont considérés comme une priorité pour le CHSLD Manoir Harwood et le Centre de santé et de services sociaux de Vaudreuil-Soulanges. Aussi, la déclaration de tout événement (incident ou accident) constaté lors d'une prestation de soins et service ou en cours de transport de personnes, d'équipement ou de marchandise constitue un moyen privilégié pour questionner les processus en place afin de déceler les failles et de prévenir ces incidents et accidents.

La nature des événements faisant l'objet d'une déclaration se retrouve dans les risques associés à la prestation des soins et des services, dans les risques biologiques, physiques, chimiques techniques (voir guide d'utilisation).

La déclaration est effectuée par le biais du formulaire AH-223 (voir Procédure pour compléter le formulaire incident/accident).

2. FONDEMENTS

La présente politique s'appuie sur les dispositions légales suivantes :

Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements (R.R.Q., c.S-5. r.3.01, art. 50 et ss).

Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la prestation sécuritaire des services de santé et des services sociaux, L.Q., 2002. c. 71.

Loi modifiant la Loi sur la santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, L.Q. 2005, c.32.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- ***Le CHSLD Manoir Harwood et le CSSS de Vaudreuil-Soulanges reconnaît l'importance de la prestation sécuritaire des services de santé et des services sociaux.***
- ***Le CHSLD Manoir Harwood et le CSSS de Vaudreuil-Soulanges ne présume pas le déclarant responsable d'un incident ou d'un accident, ni des conséquences qui en résultent du seul fait qu'il déclare.***
- ***Le CHSLD Manoir Harwood et le CSSS de Vaudreuil-Soulanges utilise les informations des événements déclarés pour générer des connaissances sur les causes, de façon à éviter la récurrence et promouvoir une culture d'amélioration continue de la qualité.***
- ***Le CHSLD Manoir Harwood et le CSSS de Vaudreuil-Soulanges reconnaît l'importance d'apporter des mesures de soutien à l'utilisateur et à ses proches dans le cas d'un accident avec conséquence grave.***

4. OBJECTIFS

- ***Promouvoir une culture de sécurité en déclarant les incidents et les accidents.***
- ***Établir une façon commune et efficace de porter à la connaissance du CHSLD Manoir Harwood et du CSSS de Vaudreuil-Soulanges les incidents et les accidents constatés sur les lieux où sont dispensés les soins et services sur le territoire ou en cours de transport.***
- ***Favoriser le maintien d'un environnement sécuritaire.***
- ***Élaborer des pistes d'amélioration des soins et des services.***
- ***Standardiser la documentation des incidents et des accidents pour assurer la fiabilité et la validité de l'information.***
- ***Élaborer un registre pour la gestion des risques du CHSLD Manoir Harwood et pour l'amélioration continue de la qualité.***
- ***Fournir l'information nécessaire pour l'élaboration d'un registre local pour la gestion des risques du CSSS de Vaudreuil-Soulanges et pour l'amélioration continue de la qualité.***

5. DÉFINITIONS ⁽¹⁾

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

« [...] **accident** » : *action ou situation 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, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers (L.R.Q., c.S-4.2, art.8).*

« **Complications** » : *éléments nouveaux qui entravent le déroulement normal de quelque chose.*

« **Conséquence** » : *impact sur la santé ou le bien-être de la personne victime de l'accident. Ces impacts peuvent être tout autant ceux observés par le déclarant que ceux documentés lors de l'analyse de l'accident.*

Le niveau de sévérité utilisé est une adaptation du NCC MERP (National Coordinating Council for Medication Error Reporting Prevention).

« **Contrat de service** » : « [...] *des personnes qui en vertu d'un contrat de service, dispensent pour le compte de l'établissement des services aux usagers de ce dernier [...]* » (L.R.Q., c S-4.2, art. 183.1 et 233.1).

« **Déclarer** » : *faire connaître à une autorité l'existence d'un fait.*

« **Divulguer** » : *porter à la connaissance de l'utilisateur.*

« **Événement** » : *Terme générique utilisé pour désigner toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable, qui a ou aurait pu causer des dommages à la santé des usagers, du personnel ou de tiers ou encore à leurs biens ou à ceux de l'établissement (voir annexe IV pour le traitement d'un événement).*

« **Événement sentinelle** » : *englobe des événements de deux ordres : ceux ayant eu ou qui auraient pu avoir des conséquences catastrophiques ou ceux qui se produisent à une grande fréquence même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves.*

« **Gestion des risques** » : *processus régulier, continu, coordonné et intégré à l'ensemble des systèmes et des sous-systèmes de l'organisation. Elle permet l'identification, l'analyse, le contrôle et l'évaluation des risques et des situations jugées à risques qui ont causé ou auraient pu causer des dommages à l'utilisateur, au visiteur, au personnel, aux biens de ceux-ci ou à ceux de l'établissement.*

« **Incident** » : « *action ou situation qui n'entraîne pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers, mais dont le résultat est*

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences. » (L.R.Q., 5-4.2, art. 8).

« Infection nosocomiale » : « *[...infection acquise dans un établissement de santé ou lors d'une prestation de soins à domicile...]* »²

« Risque » : *probabilité qu'un événement causant des dommages se produise. Lorsque cet événement se produit, on dit alors que le risque s'est réalisé.*

« Technologie biomédicale » :

-tout équipement ou système utilisé à des fins diagnostiques ou thérapeutiques dont le fonctionnement dépend d'une source d'énergie électrique ou mécanique et qui est relié directement ou indirectement au patient;

¹*Regroupement des programmes d'assurance de dommages du réseau de la santé et des services sociaux (2006)*

-tout produit ou dispositif à usage unique ou réutilisable, stérile ou non (tubulures, cordons, capteurs, etc.) utilisé seul ou en conjonction avec un équipement pour des fins diagnostiques ou thérapeutiques;

-tout dispositif médical conçu pour être implanté en totalité ou en partie dans le corps humain ou placé dans un orifice naturel et qui dépend pour son bon fonctionnement d'une source d'énergie.

« Tiers » : *toute personne victime d'un incident ou d'un accident à l'exclusion d'un usager ou d'une personne œuvrant au Manoir Harwood (ex. : visiteur, accompagnateur, ...).*

« Usager » : *toute personne qui reçoit ou a reçu des services de santé ou des services sociaux de l'établissement ou par son intermédiaire.*

6. PERSONNES DÉCLARANTES

Toute personne oeuvrant au CHSLD Manoir Harwood, notamment, tout employé, professionnel, stagiaire, personne liée par contrat qui dispense des services aux usagers (article 233.1).

7. CIRCONSTANCES OÙ L'ON DOIT DÉCLARER AU MOYEN D'UN FORMULAIRE AH-223

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

Pour tout événement, c'est-à-dire, toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a, ou aurait pu, causer des dommages à la santé des usagers ou de tiers.

SAUF :

- **Les accidents de travail qui doivent être déclarés sur le formulaire prévu à cette fin.**
- **Les complications prévisibles de la maladie, celles liées aux actions diagnostiques ou thérapeutiques.**
- **Les autres événements notamment, les infections nosocomiales, les incidents et accidents transfusionnels.**

Quand déclarer sur le formulaire AH-223 :

- **Le plus rapidement possible après la constatation de l'événement. Une déclaration rapide permet une prise en charge immédiate et une démarche efficace de prévention du risque.**

8. ROLES ET RESPONSABILITÉS LORS DU PROCESSUS DE DÉCLARATION (voir Procédure pour compléter le formulaire incident/accident)

8.1 Déclarant

- **Dans les plus brefs délais, porte assistance à la victime; met l'utilisateur en sécurité pour limiter les dommages additionnels et prévenir les récurrences à court terme. L'infirmière ou le professionnel avise le médecin traitant s'il y a lieu.**

²Rapport du comité d'examen sur la prévention et le contrôle des infections nosocomiales

- **Si possible, garde intact tout élément de preuve et met en réserve tout matériel, équipement, accessoire, emballage, contenant, médicament, produit, échantillon, document ou étiquette utilisés lors de l'incident ou de l'accident.**
- **Remplit un rapport d'incident/accident AH-223 (guide d'utilisation)**
- **Remet son rapport complété et signé à son supérieur immédiat ou au gestionnaire où l'événement a été constaté.**
- **Inscrit ses recommandations pour éviter que le risque se réalise.**
- **Participe à l'analyse de l'événement lorsque requis de même qu'à l'élaboration des recommandations et des mesures préventives.**

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

8.1 Gestionnaire où l'incident ou l'accident a été constaté

- ***S'assure que les soins requis sont dispensés à l'usager et que l'environnement est sécuritaire. Agit immédiatement pour limiter les dommages additionnels et en prévenir la récurrence.***
- ***Effectue une analyse factuelle, suggère et applique les mesures correctives et préventives.***
- ***S'assure que la divulgation est effectuée conformément au règlement.***
- ***S'assure de la qualité de l'information fournie, complète le formulaire et signe la copie jaune, envoie l'original (partie blanche) ainsi que la copie jaune du rapport d'incident/accident au CSSS Vaudreuil-Soulanges. Par la suite, le formulaire est acheminé au gestionnaire de risque (DSI-GRQ-SC) du CSSS Vaudreuil-Soulanges.***
- ***Selon la gravité de l'incident/accident, assure le suivi d'analyse et de divulgation de l'événement survenu dans son secteur/unité et achemine son analyse et la divulgation au gestionnaire de risques.***
- ***Pour tout événement déclaré concernant un autre service, informe le gestionnaire ou RSI dans les plus brefs délais.***

8.2 Particularités

- ***Dans le cas d'accident E, F, G, H, I, (voir procédure pour compléter le formulaire incident/accident) les modalités reliées au règlement sur la divulgation doivent être appliquées (voir procédure sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident).***
- ***Dans le cas d'un événement sentinelle G, H, I (voir procédure de gestion des événements sentinelle).***
- ***Dans le cas d'un événement pouvant susciter une réclamation liée au bris, au vol ou à la perte d'objet personnel (voir guide d'accueil concernant la responsabilité des résidents d'obtenir une assurance pour leurs biens personnels).***

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

8.3 Direction des soins infirmiers, gestion des risques et de la qualité et supervision clinique et Direction des services professionnels

- **Contribue à la mise en place de mesures préventives et correctives, au suivi des mesures correctives et de prévention des incidents et accidents reliés à la pratique professionnelle.**
- **Collabore et valide les recommandations à la suite de l'analyse d'événement sentinelle effectuée par le gestionnaire de risques.**
- **Fournit l'expertise technique, technologique et scientifique requise pour l'analyse de l'événement lorsqu'une technologie biomédicale est en cause.**
- **Dans le cas d'accident avec conséquence de catégorie F, G, H, I ou d'une situation pouvant susciter l'intérêt des médias, avise son supérieur.**
- **Collabore et valide les recommandations à la suite de l'analyse d'événement sentinelle effectuée par la DSI-GRQ-SP (DSI du CSSS Vaudreuil-Soulanges).**
- **En collaboration avec la DSI-GRQ-SP (DSI du CSSS Vaudreuil-Soulanges), au besoin, la RSI, s'assurent que les mesures de soutien et de prévention ont été prises dans un délai raisonnable et de façon appropriée.**
- **Transmet ses recommandations à la DSI-GRQ-SP (DSI du CSSS Vaudreuil-Soulanges).**

8.4 Les conseils professionnels et paraprofessionnels

- **Collaborent à la mise en place de moyens pour promouvoir la culture de sécurité.**

8.5 Direction générale

- **S'assure que la présente politique est appliquée et est conforme à la réglementation en vigueur.**

9. RÉVISION

La présente politique est révisée tous les quatre ans. S'assurer de l'obtention de la nouvelle procédure par le CSSS Vaudreuil-Soulanges.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption au comité de direction.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	

BIBLIOGRAPHIE :

MSSS, Direction de la qualité, Système d'information sur la sécurité des soins et services (SISSS). Formulaire CH-CSSS déclaration d'incident/accident . 2007.

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. 2006.

CSSS Nord de Lanaudière. Procédure de déclaration des événements indésirables dans la prestation des soins et services. Juillet 2007.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2013	
