



## GESTION DES ÉVÉNEMENTS (POR)

### La gestion des événements

La déclaration des incidents et des accidents qui se produisent au cours de la prestation de soins et de services est obligatoire et cette obligation est inscrite à la LSSSS (art. 233.1). Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, la gestion des incidents et des accidents qui touchent ou auraient pu toucher les usagers est souvent appelée la *gestion des risques*. Cette pratique demande que les événements indésirables qui se produisent pendant la prestation de soins et services soient déclarés et analysés.

La [Politique de déclaration et de gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services \(PO-02\)](#) précise que chaque employé de l'établissement, chaque personne qui exerce sa profession dans une des installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale, tout stagiaire de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense des services à l'un de nos usagers doit déclarer tout incident ou accident qu'il a constaté, le plus tôt possible après cette constatation. La politique présente également les grandes étapes de l'analyse des incidents et des accidents qui peut mener à l'émission de recommandations organisationnelles pour améliorer la qualité et la sécurité de nos services.

La [Procédure relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services \(PR-PO-02-1\)](#) précise quels événements doivent être déclarés et comment les déclarer. Elle rappelle aussi les responsabilités de chaque acteur dans ce processus de déclaration. Enfin, elle précise les différents niveaux d'analyse des incidents et des accidents.

### Ce qu'il faut savoir

La déclaration des événements se fait au moyen du formulaire AH-223-1.

Il est important de consulter le [Guide d'utilisation du rapport de déclaration d'incident ou d'accident AH-223-1 du rapport AH-223-1](#), pour en savoir davantage sur ce qui est à déclarer. Ainsi, on doit déclarer :

- les chutes ;
- les erreurs de médicament, de traitement ou diète;
- les événements en lien avec un test diagnostique;
- les problèmes de retraitement des dispositifs médicaux (RDM);
- les problèmes de matériel, d'équipement, de bâtiment ou d'effet personnel;
- les problèmes d'abus, d'agression, harcèlement ou d'intimidation;
- d'autres types d'événements dont, par exemple, les blessures d'origine connue ou inconnue, les désorganisations comportementales avec blessures, les fugues, les tentatives de suicide et les suicides, les obstructions respiratoires.

Lorsque vous déclarez un incident ou un accident au moyen du formulaire AH-223-1, **vous pouvez indiquer à la section 8 votre point de vue** sur les mesures à mettre en place pour prévenir la récurrence de l'événement.

Pour chaque déclaration, une analyse sommaire est réalisée par le gestionnaire du service concerné ou par une personne qu'il a mandatée. D'autres types

d'analyses peuvent aussi être réalisés par la DQEPE lorsque les conséquences de l'événement sont plus importantes ou pour d'autres motifs.

Un accompagnement individualisé est disponible pour chaque direction qui exprime des besoins en lien avec la déclaration et l'analyse des événements. Dans ce sens, les spécialistes en activités cliniques et les conseillers cadres de la gestion des risques de la DQEPE peuvent être contactés;

De la formation est disponible en ligne (sur la plateforme de l'environnement numérique d'apprentissage - ENA) pour le personnel.

## Quelques chiffres

**Au cours de l'année 2021-2022 au CIUSSSCN:**

- Plus de 31 000 événements ont été déclarés;
- 41 % de ces événements étaient des chutes;
- 24 % de ces événements étaient liés à la médication.

## Culture de sécurité

**La déclaration vise l'amélioration de nos processus.** Elle est un des outils pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins et services et le respect des droits des usagers.

**La culture de sécurité des soins et services aux usagers concerne tout le personnel.** Notre établissement s'est doté d'une culture positive de la sécurité, caractérisée par des communications fondées sur la confiance mutuelle et la transparence.

## Coordonnées pour faire une demande de soutien

Voici les moyens de communication pour rejoindre le secrétariat du secteur de la gestion des risques :

03 CIUSSSCN Pilotage Gestion des risques

[pilotage.gestiondesrisques.ciuSSSCN@SSSS.gouv.qc.ca](mailto:pilotage.gestiondesrisques.ciuSSSCN@SSSS.gouv.qc.ca)

### La déclaration : pourquoi ?

- ✚ **Identifier les risques :**  
Pour connaître les processus à améliorer
- ✚ **Analyser les risques :**  
Pour comprendre les causes et déterminer les actions à réaliser
- ✚ **Atténuer les risques ou les éliminer:**  
Pour agir rapidement et prévenir des accidents évitables

**Votre expérience, votre regard et votre point de vue sont importants !**

### Compléter une déclaration

**C'est :**

- ✚ Déclarer une situation à risque
- ✚ Mettre en lumière un maillon faible dans un processus
- ✚ Apprendre des événements afin de renforcer les processus pour aider à prévenir des événements semblables

**Ce n'est surtout pas:**

- ✚ D'en revendiquer la responsabilité
- ✚ De s'auto-accuser, de dénoncer ou d'accuser quelqu'un d'autre