



LA GESTION DES INCIDENTS ET DES ACCIDENTS QUI TOUCHENT LES USAGERS PENDANT LA PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES

La gestion des incidents et des accidents

Au CIUSSS de la Capitale Nationale, la gestion des incidents et des accidents qui touchent les usagers est souvent appelée la *gestion des risques*. Cette pratique demande que les événements indésirables qui se produisent pendant la prestation de 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 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 déclaré 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.

Dans notre établissement, un comité stratégique de gestion des risques est en place. Son mandat est de s'assurer que les principales activités de la gestion des risques sont mises en place. De même, un sous-comité de gestion des risques est implanté dans chaque direction d'un programme-clientèle : ces sous-comités permettent aux directions de travailler sur des problématiques plus particulières et spécifiques aux clientèles dont elles sont responsables.

Toutes les mesures recommandées découlant des analyses des événements réalisées par la DQÉPÉ peuvent être discutées et examinées par le sous-comité de gestion des risques de la direction concernée et par des gestionnaires de cette direction. Enfin, leur réalisation est suivie rigoureusement grâce au Tableau de suivi des recommandations dont s'est doté l'établissement.

Ce qu'il faut savoir

- La déclaration des incidents et des accidents survenant pendant la prestation de soins et de services est obligatoire;
- De la formation est disponible en présentiel et en ligne pour tous les acteurs impliqués dans le processus de la gestion des risques.
- Les recommandations des sous-comités et du comité de gestion des risques sont inscrites officiellement dans l'outil *Tableau de suivi des recommandations* du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- La politique et la procédure sont accessibles dans la Zone CIUSSS.

Quelques chiffres

Au cours de l'année 2019-2020 :

- près de 35 000 événements ont été déclarés;
- 40 % de ces événements étaient des chutes;
- 27 % de ces événements étaient liés à la médication;
- près de 70 % de ces événements concernaient des usagers desservis par la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées.

Date de révision : 18 novembre 2020