

Gestion des événements sentinelles

Émise par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

En vigueur depuis le 7 juin 2016

1. Objets

- Harmoniser et encadrer la gestion des événements sentinelles afin d'assurer une prestation de soins et de services sécuritaires;
- Définir le processus de gestion des événements sentinelles;
- Définir les rôles et responsabilités de chacun des collaborateurs;
- Préciser les outils à utiliser pour l'enquête et l'élaboration d'un plan d'amélioration consécutif à un événement sentinelle, afin d'instaurer des mesures préventives visant à réduire la probabilité de récurrence de l'événement, une fois ses causes identifiées;
- Préciser les mécanismes en place afin de partager les leçons apprises dans une perspective d'apprentissage organisationnel et de transversalité suite à la gestion d'un événement sentinelle.

2. Champ d'application

Tous les accidents survenus et à l'origine d'une conséquence permanente chez l'utilisateur.

Tous les événements qui se produisent à une grande fréquence même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves dans tous les lieux de prestations de services.

3. Personnes visées

- Le personnel, les bénévoles et les stagiaires du CISSS de l'Outaouais;
- Les médecins et les dentistes exerçant leur profession dans une installation du CISSS de l'Outaouais;
- Les responsables et les employés dans les ressources ayant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, notamment les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (RI et RTF).

4. Définitions

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.

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 1 sur 12

Action immédiate

Action prise sans délai pour contrer ou renverser les effets ou les conséquences d'un événement.

Comité ad hoc de gestion des risques

Comité opérationnel formé temporairement pour l'étude d'une question particulière. Comité créé pour une tâche limitée, à l'achèvement de laquelle il ne survit pas.

Comité de gestion des risques (CGRi)

Comité stratégique institué par le conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais pour remplir les fonctions attribuées à l'article 183.1 de la LSSSS.

Conséquence

Impact sur l'état de santé ou le bien-être de la personne victime d'un accident.

Déclaration

Action de porter à la connaissance de l'organisation, au moyen du formulaire AH-223, tout incident ou accident constaté par un employé, un professionnel qui exerce sa profession au sein de l'établissement, un stagiaire, un bénévole ou toute personne qui, en vertu d'un contrat, dispense des services aux usagers de cet établissement.

Dispensateur de soins et services

Personne qui est responsable de la dispensation de soins et services à un usager et qui, au moment où se produit l'événement, peut agir auprès de celui-ci, sécuriser l'environnement et prendre en charge la personne touchée afin qu'elle reçoive les soins appropriés (ex.: chef, médecin, infirmière, agent de relation humaine, éducateur).

Enquête

Processus méthodique et rigoureux de collecte, d'analyse et d'interprétation des faits ayant menés à un accident ou à un incident.

Événement

Terme générique utilisé pour désigner toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a ou aurait pu causer des dommages à la santé ou au bien-être de l'utilisateur, ou encore, à leurs biens. L'événement désigne tout aussi bien un incident qu'un accident.

Événement sentinelle

Un événement qui demande une analyse approfondie et qui peut être de deux ordres :

- Ceux qui ont eu ou qui auraient pu avoir des conséquences catastrophiques;
- Ceux qui se produisent à une grande fréquence, même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves.

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 2 sur 12

Gestionnaire en autorité

Le gestionnaire responsable du secteur d'activité où survient l'incident ou l'accident.

Incident

Action ou situation qui n'entraîne pas de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences.

Mesure de soutien

Action prise envers l'utilisateur ou ses proches, ou moyens mis à leur disposition pour atténuer les conséquences de l'accident.

Mesure préventive de la récurrence

Actions ou moyens pris pour éviter qu'un événement de même nature se reproduise.

Sous-comité de gestion des risques (SCGRi)

Les sous-comités de gestion des risques se rapportent au Comité de gestion des risques du CISSS de l'Outaouais.

Usager

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur.

5. Étapes du processus de gestion des événements sentinelles

5.1 Constat de l'événement sentinelle et actions immédiates

Lorsqu'un événement sentinelle se produit, les premières actions visent à sécuriser l'environnement immédiat. Ainsi, la personne qui constate l'événement doit s'assurer que l'utilisateur touché soit pris en charge afin de recevoir les soins appropriés.

5.2 Avis au gestionnaire en autorité

La personne témoin de l'événement signale au gestionnaire en autorité, qui avisera à son tour son coordonnateur, directeur adjoint, directeur et le conseiller cadre à la gestion des risques de la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique.

5.3 Déclaration, divulgation initiale et mesures de soutien

Une fois le signalement de l'événement sentinelle effectué au gestionnaire en autorité concerné, celui-ci doit être documenté au moyen des formulaires de déclaration, d'analyse détaillée et de divulgation d'un incident/accident. Une divulgation initiale doit être effectuée afin d'informer l'utilisateur ou son représentant et ses proches des circonstances de l'événement et offrir des mesures de soutien au besoin.

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 3 sur 12

Se référer à la « *procédure de déclaration d'un incident/accident lié à un usager* » (PRO-007) et à la « *procédure de divulgation de l'information à un usager à la suite d'un accident* » (PRO-008) pour cette étape.

5.4 Enquête, élaboration et suivi du plan d'amélioration

C'est à la suite de l'événement sentinelle que le gestionnaire en autorité sera la personne responsable de l'enquête rigoureuse qui mènera à l'élaboration d'un plan d'amélioration. Ce plan présente les mesures de prévention de la récurrence qui agissent sur les causes décelées lors de l'enquête. La ou les directions concernées doivent ensuite implanter ces mesures et en faire le suivi à l'aide du plan d'amélioration consécutif à un événement sentinelle.

5.4.1 Consignes concernant l'enquête et l'utilisation de la grille de collecte des données

- Rencontrer individuellement les membres du personnel impliqués pour connaître leur version des faits. Il est conseillé d'obtenir une version écrite des faits le plus rapidement possible après la survenance de l'événement. L'approche privilégiée pour l'enquête est POCQ, ce qui permet de balayer tous les aspects de l'événement survenu.

POURQUOI?	Pourquoi est-ce fait? Pourquoi cette personne plutôt qu'une autre (titre d'emploi)? Pourquoi cet endroit? Pourquoi cet usager? Pourquoi cette méthode?...
OÙ?	Lieu? Déplacement? À quel endroit? À quelle étape? Quel secteur? Quel programme? Quel service?...
COMMENT?	Matériel, matière, méthode, comment le fait-on? De quelle manière? Comment le problème a-t-il été détecté?...
COMBIEN?	En nombre? En coût? De défauts? De temps perdu?...
QUAND?	Durée? Fréquence? À quel moment? Depuis quand? Le jour/le soir/la nuit? La semaine/la fin de semaine? Durant la période de vacances?...
QUI?	Qui est concerné (caractéristique, nombre)? Quelle équipe? Quel service? Quel programme? Quel secteur? Quelle qualification?...
QUOI?	Qu'est-ce que c'est, que fait-on (objet, nature, quantité)? De quoi s'agit-il? Quel produit? Quelle étape du procédé? Qu'a-t-on observé?...

- Recueillir et colliger toutes les informations disponibles permettant de reconstituer l'événement de façon chronologique sur la grille de collecte et d'analyse de données (annexe 1). Indiquer la date et l'heure des faits consignés dans la colonne nommée « description des faits »;
- Consulter toutes personnes ou tous documents pertinents à la cueillette d'information en lien avec l'événement (dossier de l'utilisateur, liste de noms des employés, compte rendu, etc.);
- Pour chaque énoncé de la colonne « Description des faits », évaluer si un élément de la description des faits est susceptible d'avoir contribué à la survenance de l'événement. Si oui, inscrire cette cause dans la colonne dédiée à cet effet;

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 4 sur 12

- Pour chacune des causes, veuillez prévoir une ou des mesures préventives pour améliorer la sécurité des soins et services et éviter la répétition d'un tel événement. Inscrire la ou les mesures dans la colonne « Mesures immédiates et préventives »;
- Une fois la grille de collecte et d'analyse complétée, mettre en place les mesures préventives et évaluer l'efficacité de ces mesures afin de connaître si l'effet recherché est atteint à l'aide d'indicateurs. Le suivi de la réalisation des mesures préventives sera assuré par le plan d'amélioration consécutif à un événement sentinelle.

5.4.2 Consignes concernant l'élaboration du plan d'amélioration consécutif à un événement sentinelle

Le plan d'amélioration consécutif à un événement sentinelle (annexe 2) est un outil qui indique les différentes mesures préventives privilégiées pour réduire la probabilité de récurrence de l'événement sentinelle et de suivre leurs états de réalisation.

- Remplir les informations générales apparaissant dans l'en-tête du document;
- Remplir la première colonne intitulée « Événement sentinelle » qui permet de décrire brièvement l'événement. Il est possible de reprendre la description de la situation détaillée à la section 3 du formulaire de déclaration AH-223;
- À la section « Causes », inscrire les causes décelées lors de votre analyse. Inscrire la cause en tenant compte des mesures préventives associées;
- À la section « Mesures préventives », inscrire le ou les mesures associés à chacune des causes;
- À la section « Ressources nécessaires ou parties prenantes » inscrire les besoins pour réaliser vos mesures de prévention de la récurrence en ce qui concerne les ressources humaines, matérielles et financières;
- À la section « Responsable », inscrire le nom de la personne responsable de la réalisation de la mesure préventive et dans quel service et direction elle appartient;
- À la section « Échéanciers », inscrire la date projetée pour réaliser la mesure de prévention;
- À la section « Résultats attendus », inscrire les résultats attendus permettant de confirmer que la mesure préventive est réalisée;
- À la section « État de réalisation », inscrire, à l'aide de la légende, le chiffre correspondant à l'état d'avancement de la réalisation de chacune des mesures préventives.

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 5 sur 12

5.5 Divulgence structurée

À la lumière des nouvelles informations disponibles, une divulgation structurée est effectuée afin d'informer l'utilisateur ou son représentant et ses proches des faits supplémentaires que l'enquête a révélés et des mesures prises pour éviter la récurrence de l'événement.

Les informations divulguées doivent être dans un langage clair, accessible à l'utilisateur ou son représentant et à ses proches et porter essentiellement sur des faits, incluant notamment les conséquences préjudiciables présentes ou potentielles. Il est important d'éviter de blâmer ou de donner des opinions personnelles quant à la faute ou la responsabilité d'individus.

Se référer à la « *procédure de divulgation de l'information à un usager à la suite d'un accident* » (PRO-008) pour cette étape.

5.6 Présentation au sous-comité de gestion des risques et au comité de gestion des risques

La personne responsable du comité ad hoc constitué suite à l'événement sentinelle présentera l'événement à son supérieur immédiat et détermine avec celui-ci les modalités de transmission au sous-comité de gestion des risques de sa direction. Le comité pourra alors valider si les leçons apprises peuvent s'appliquer aux autres secteurs d'activités de la direction.

L'événement sera également présenté au comité de gestion des risques par le président du sous-comité de gestion des risques afin de valider si les leçons apprises peuvent s'appliquer aux autres directions du CISSS de l'Outaouais. Les orientations qui en découleront seront donc des mesures à implanter par les directions ciblées dans une optique d'apprentissage organisationnel et de transversalité.

6. Rôles et responsabilités

6.1 Déclarant

Suite à un événement sentinelle, le déclarant :

- S'assure que l'utilisateur touché soit pris en charge et reçoive les soins appropriés;
- S'assure que l'environnement immédiat soit sécurisé;
- Signale immédiatement à son gestionnaire tout événement sentinelle;
- Remplit un rapport de déclaration d'incident ou d'accident AH-223 selon la « *Procédure de déclaration d'un incident/accident lié à un usager* » (PRO-007)
- S'assure d'appliquer les lignes de conduite liées à la divulgation et aux mesures de soutien selon la « *Procédure de divulgation de l'information à l'utilisateur à la suite d'un accident* » (PRO-008);

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 6 sur 12

- Collabore à l'enquête effectuée par le gestionnaire en autorité pour recueillir les faits entourant l'événement sentinelle.

6.2 Gestionnaire en autorité

Suite au signalement d'un événement sentinelle, le gestionnaire en autorité :

- S'assure que les actions immédiates et les soins appropriés ont été appliqués à l'endroit de l'utilisateur touché pour assurer sa sécurité;
- S'assure de la sécurité des autres personnes qui pourraient être à risque;
- Offre du soutien aux employés impliqués, et au besoin, les réfère au programme d'aide aux employés;
- S'assure qu'une divulgation a été faite selon la procédure en vigueur et que des mesures de soutien ont été offertes à l'utilisateur et aux proches, le cas échéant;
- Informe immédiatement le conseiller cadre à la gestion des risques, le directeur adjoint, l'adjoint au directeur et le directeur de sa direction;
- S'assure que les rapports de déclaration, de divulgation et d'analyse détaillée d'incident ou d'accident AH-223 soient dûment remplis et saisis au registre local des incidents/accidents dans le délai prescrit de 21 jours;
- Recueille, auprès des personnes impliquées, les faits et circonstances en lien avec l'événement. Ces informations sont colligées au moyen de la grille de « *Collecte et analyse de données* » (annexe 1). L'enquête doit débuter rapidement après sa survenue. Un maximum de 7 jours est préconisé pour compléter l'analyse des faits entourant l'événement;
- Met sur pied et anime un comité ad hoc de gestion des risques dont la constitution dépend des expertises requises à l'enquête;
- Identifie et met en place des mesures préventives en fonction des causes identifiées lors de l'enquête. Ces mesures font l'objet d'un plan d'amélioration (annexe 2). Le gestionnaire est responsable de faire connaître les mesures de ce plan d'amélioration et de les faire approuver par son supérieur;
- Fait suivre un état de situation de l'enquête à son supérieur selon le mode privilégié, ainsi qu'au conseiller cadre à la gestion des risques;
- S'assure du suivi de la réalisation des mesures de prévention de la récurrence identifiées suite à l'enquête et l'analyse de l'événement sentinelle;
- S'assure de partager les résultats de l'enquête et les leçons apprises auprès de son équipe, tout en respectant la confidentialité de l'utilisateur touché et des membres du personnel impliqués;
- Achemine les documents de l'annexe 1 et 2 (*Collecte et analyse des données et Plan d'amélioration consécutif à un événement sentinelle*), à son supérieur immédiat et au conseiller cadre à la gestion des risques de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique.

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 7 sur 12

6.3 Directeur adjoint, adjoint à la direction, coordonnateur

- Soutiennent les gestionnaires de leur direction dans l'analyse des accidents et événements sentinelles;
- S'assurent que des mesures préventives sont identifiées et mises en place, le cas échéant;
- Soutiennent les gestionnaires de leur direction dans l'élaboration d'un plan d'amélioration et de sa réalisation;
- Présentent le plan d'amélioration au sous-comité de gestion des risques de leur direction et font le suivi de sa réalisation;
- Communiquent au directeur, les informations pertinentes sur l'état d'avancement du plan d'amélioration;
- S'assurent de communiquer au conseiller cadre à la gestion des risques, l'évolution des dossiers d'enquêtes et des plans d'améliorations jusqu'à leur réalisation finale;
- Assument toute fonction déléguée par le directeur de sa direction en regard d'un événement sentinelle.

6.4 Directeur

Lorsqu'il est avisé d'un événement sentinelle, le directeur responsable :

- S'assure de la gestion de l'événement sentinelle. Le directeur est informé de l'évolution de l'enquête et de la mise en place du plan d'amélioration. Lorsque l'événement touche plus d'une direction, le directeur peut être amené à collaborer avec d'autres directions pour la mise en place des mesures préventives ainsi que la réalisation d'un plan d'amélioration transversal;
- S'assure que les leçons apprises et les mesures préventives applicables aux autres secteurs de sa direction sont transmises et implantées dans ces secteurs;
- S'assure du transfert du plan d'amélioration élaboré suite à un événement sentinelle au comité de gestion des risques;
- Effectue un suivi des orientations émises par le comité de gestion des risques liés à un événement sentinelle;
- S'informe de l'évolution de la gestion des enquêtes externes et collabore, s'il y a lieu (assurances, police, coroner, ordres professionnels, etc.).

6.5 Conseiller cadre à la gestion des risques de la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

- Est informé de l'événement sentinelle dans les plus brefs délais;
- Soutient et conseille les directions lors d'un événement sentinelle quant à l'application des procédures en lien avec la gestion des incidents/accidents;
- Collabore avec le service des assurances et des poursuites en ce qui concerne un événement sentinelle à risque de plainte, de réclamation ou de poursuite;
- Collabore avec la direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS), s'il y a lieu;

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 8 sur 12

- Collabore avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en ce qui concerne un événement sentinelle à risque de plainte;
- Reçoit les documents de l'annexe 1 et 2, (*Collecte et analyse des données et Plan d'amélioration consécutif à un événement sentinelle*) liés aux événements sentinelles et s'assure de la mise en œuvre et du suivi des mesures préventives identifiées jusqu'à ce que ces plans soient entièrement réalisés;
- Informe l'adjoint à la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique, volet qualité et éthique, de tout événement sentinelle et des mesures pour assurer la sécurité des usagers.

6.6 Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- Reçoit, du conseiller cadre de la DQEPE, l'information sur l'événement sentinelle;
- Analyse les informations et communique avec la direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux, s'il y a lieu.

6.7 Comité ad hoc de gestion des risques

- Ce comité est mis sur pied par le gestionnaire en autorité. Ce comité procède à l'analyse approfondie de l'événement sentinelle et propose des mesures de prévention de la récurrence en fonction des causes identifiées.

6.8 Sous-comité de gestion des risques

- Prend connaissance de l'événement sentinelle survenu au sein de sa direction;
- Effectue le suivi de l'avancement des travaux suite aux orientations émises;
- Prend connaissance des orientations émises par le comité de gestion des risques et veille à leurs applications au sein de sa direction;
- Formule des orientations sectorielles lorsque les leçons apprises et les mesures préventives sont applicables aux autres unités administratives de sa direction.

6.9 Comité de gestion des risques

- Prend connaissance de l'événement sentinelle survenu au sein de l'organisation;
- Effectue le suivi de l'avancement des travaux suite aux orientations émises;
- Détermine des orientations organisationnelles lorsque les leçons apprises et les mesures préventives sont applicables aux autres directions de l'organisation;
- Formule au besoin des recommandations au conseil d'administration en lien avec les événements sentinelles survenus.

7. Responsable(s) de la mise en œuvre de la procédure

La Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique est responsable de la présente procédure.

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 9 sur 12

8. Autres dispositions

La présente procédure est liée à la « Procédure de déclaration d'un incident/accident lié à un usager » (PRO-007) et la « Procédure de divulgation de l'information à l'utilisateur à la suite d'un accident » (PRO-008).

8.1 Révocation

Cette procédure révoque et remplace toutes les politiques et procédures antérieures de gestion des événements sentinelles des anciens établissements du CISSS de l'Outaouais :

- CSSS Papineau, *Évènement majeur (sentinelle)*, DGA-GR-01.1, en vigueur le 5 avril 2006, Hôpital janvier 1996, révisée le : 26 octobre 2009.
- La RessourSe, *Politique de gestion d'un événement sentinelle*, DQDE-304, en vigueur le : 17 septembre 2013, révisée le : 29 avril 2014.

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 10 sur 12

ANNEXE 1

COLLECTE ET ANALYSE DES DONNÉES

No de formulaire AH-223 :
No dossier de l'utilisateur :
Type d'événement :
Date de l'événement :

Installation :
Direction :
Endroit/secteur d'activité :
Nom du responsable de l'enquête :

<p style="text-align: center;">Consultation</p> <p>Dossier de l'utilisateur <input type="checkbox"/></p> <p>Autres documents <input type="checkbox"/></p> <p>Spécifiez :</p>	<p>Divulgence initiale faite en date du :</p> <p>Divulgence structurée faite en date du :</p> <p>Mesures de soutien offertes :</p> <p>Spécifiez :</p>
---	---

Contexte général / Conditions de santé et bien-être de l'utilisateur :
Décrire l'événement :

Description chronologique de l'événement (avant – pendant – après)

DATE	HEURE	LIEU	PERSONNE CONSULTÉE ET DATE DE LA CONSULTATION	DESCRIPTION DES FAITS	CAUSES POSSIBLES	MESURES IMMÉDIATES ET PRÉVENTIVES

La collecte et l'analyse des données se sont déroulées du _____ au _____ Signature du gestionnaire : _____

Rapport acheminé au supérieur immédiat en date du : _____

Rapport acheminé au conseiller cadre en gestion des risques en date du : _____

Gestion des événements sentinelles		PRO-009
Approuvée par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 7 juin 2016 Révision :	Page 11 sur 12

