

Procédure

Déclaration d'un incident/accident lié à la prestation de soins et services à un usager

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

En vigueur depuis le 7 juin 2016

1. Objectifs

- Assurer une prestation de soins et de services sécuritaires pour tous les usagers du CISSSO;
- Sensibiliser le personnel visé à l'importance de la déclaration dans un contexte d'amélioration continue de la qualité;
- Décrire le processus de déclaration lorsque survient un incident ou un accident lié à la prestation de soins et services à l'utilisateur;
- Préciser les rôles et les responsabilités des différents acteurs impliqués;
- Identifier les causes sous-jacentes des événements afin d'appliquer des mesures de prévention de la récurrence;
- Assurer une alimentation continue du registre local et national des incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins et de services sociaux (RNIASSS) afin de promouvoir une culture de sécurité;
- Harmoniser la pratique de la déclaration des incidents et accidents au CISSS de l'Outaouais.

2. Champ d'application

Tous les incidents et accidents liés à la prestation de soins et services aux usagers dans les lieux de prestation de soins et services.

Cette procédure est également liée à la PRO-008, procédure de divulgation de l'information à l'utilisateur à la suite d'un accident et la PRO-009, procédure de gestion des événements sentinelle de même que le règlement 009 sur le fonctionnement du comité de gestion des risques et ses sous-comités.

Il s'intègre en cohérence avec les nouvelles lignes directrices du MSSS (2020) et les normes « Leadership » d'Agrément Canada en lien avec la surveillance et l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins et des services.

3. Personnes visées

Tout employé, toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, tout stagiaire, tout bénévole, de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de services, dispense pour le compte de l'établissement des services aux usagers de ce dernier, dont les responsables et les employés, dans les ressources ayant une entente contractuelle avec le CISSS de

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

Adoption : 2016-06-07
Révision : 2021-11-02

No : PRO-007
Page 1 sur 12

l'Outaouais, notamment les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (RI et RTF).
(Réf : Article 233.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, LSSSS).

4. Définitions

Des définitions d'expressions utilisées dans ce document sont fournies à l'annexe 1.

5. Étapes du processus de déclaration d'un incident/accident :

Étape 1 : Constat de l'événement et actions immédiates

- Lorsqu'un événement se produit, les premières actions visent à sécuriser l'environnement immédiat.
- De plus, il faut s'assurer que l'utilisateur touché soit pris en charge rapidement et reçoive les soins et services appropriés.

Étape 2 : Avis aux gestionnaires en autorité et/ou au supérieur immédiat

- L'événement doit rapidement être signalé au gestionnaire en autorité et/ou au supérieur immédiat.
- Lorsque des conséquences graves surviennent chez l'utilisateur et qu'il s'agit d'un possible événement sentinelle, le gestionnaire en autorité devra aviser son supérieur de même que le conseiller cadre à la gestion des risques, conformément à la «*Procédure de gestion des événements sentinelles* » (PRO-009) dans un délai de 24 heures afin de pouvoir amorcer rapidement l'analyse de la situation.

Étape 3 : Déclaration AH-223

- Toute personne qui constate un événement doit faire la transmission de l'événement à partir du formulaire de déclaration AH-223-1 au SSSS (version papier ou électronique), sections 1 à 9, qu'elle soit directement impliquée, qu'elle le découvre, en soit témoin ou la première informée.
- Le statut de l'utilisateur aide à déterminer si une déclaration doit être faite ou non (voir annexe 2).

Étape 4 : Analyse sommaire de l'événement, mise en place et suivi des mesures préventives

- Le gestionnaire en autorité et/ou le supérieur immédiat procède à l'analyse sommaire de l'événement afin d'en déterminer les causes (sections 10 à 13 du formulaire AH-223-1).
- Le gestionnaire détermine les mesures préventives à mettre en place afin d'agir sur les causes identifiées et ainsi réduire la probabilité de récurrence de l'événement.
- Le gestionnaire s'assure de l'application des mesures préventives préconisées. Le gestionnaire en autorité est responsable d'assurer un suivi des mesures préventives mises en place ou déployées.

- Un délai de 21 jours est accordé pour finaliser la saisie des données au registre local des incidents/accidents, sections 1 à 13 du formulaire AH-223-1.
- La DQEPE se garde un droit d'intervenir en cas de besoin lors de l'analyse des événements.

Étape 5 : Divulgence et mesures de soutien

En vertu de la LSSSS (article 8), la divulgation est un droit pour l'utilisateur et une obligation pour l'établissement : « *l'utilisateur a le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçue et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident.* » La divulgation doit être faite le plus tôt possible après l'événement ou dès que l'état de l'utilisateur le permet. Si l'utilisateur n'est pas en état, la divulgation sera faite à la personne qui peut consentir.

Événements de gravité D et plus : Une divulgation doit obligatoirement être effectuée afin d'informer l'utilisateur ou son représentant et ses proches des circonstances de l'événement. Elle doit être faite le plus tôt possible après l'événement ou dès que l'état de l'utilisateur le permet. Si l'utilisateur n'est pas en état, la divulgation sera faite à la personne qui peut consentir à ses soins, car un consentement est nécessaire pour les soins requis par cet accident. Des mesures de soutien sont offertes au besoin. Celles-ci doivent être préalablement autorisées par le gestionnaire en autorité. À cette étape, se référer à la « *Procédure de divulgation de l'information à un usager à la suite d'un accident* » (PRO-008).

Événements sentinelles de gravité G, H et I : Le rapport de divulgation d'un incident/accident (AH-223-3) doit être complété par le gestionnaire et/ou le supérieur immédiat et saisi au registre local SSSS. Le formulaire de collecte de données et le plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ) doivent également être complétés afin de mettre en place des mesures de non-récurrence.

Note : Il est important de préciser que, peu importe la gravité de l'événement déclaré, il est possible d'effectuer une collecte et une analyse des données de même qu'un PACQ, si jugé pertinent par le gestionnaire ou un représentant de la DQEPE.

Étape 6 : Saisie et consignation des formulaires de déclaration des incidents/accidents AH-223-1

Mode de saisie décentralisée (version électronique) : la déclaration et l'analyse sommaire se font directement au registre local des incidents et accidents (SSSS). Une copie des sections du déclarant doit être imprimée et versée au dossier de l'utilisateur touché par l'événement dès que possible. Une autre copie peut être remise au gestionnaire du service concerné (si requis par celui-ci).

Mode de saisie centralisé (version papier) : les sections du déclarant et du gestionnaire sont complétées sur une version papier du formulaire de déclaration AH-223-1. Une fois le formulaire entièrement rempli, un membre du personnel administratif mandaté doit saisir ce formulaire au registre local des incidents et accidents du milieu de services où s'est produit l'événement.

- La copie blanche doit être versée au dossier de l'utilisateur dès que possible;
- La copie jaune doit être acheminée à la DQEPE.

Pour le formulaire d'incident, la copie blanche et la copie jaune doivent être acheminées à la DQEPE.

6. Rôles et responsabilités

6.1 Déclarant

- Appliquer les mesures immédiates pour diminuer et contrôler les risques inhérents à l'événement et apporter les soins et les services appropriés à l'utilisateur ou à la situation;
- S'assurer que l'utilisateur soit pris en charge et reçoive les soins et services appropriés, si nécessaire;
- Aviser, au besoin, tout autre dispensateur de soins et services immédiatement ou dès que possible, ainsi que le gestionnaire en autorité et/ou le supérieur immédiat;
- Retirer et l'isoler dès que possible tout équipement lié à l'accident, si cas échéant, et informer, dans les meilleurs délais, les services concernés;
- Consigner une note au dossier de l'utilisateur;
- Remplir le formulaire AH-223-1, sections 1 à 9;
- Collaborer à la mise en place de mesures préventives pour éviter la récurrence d'un tel événement.

6.2 Gestionnaire en autorité et/ou supérieur immédiat

- Prendre connaissance de l'événement signalé;
- S'assurer que l'environnement immédiat est sécuritaire et que l'utilisateur touché a reçu les soins et services appropriés lorsque des conséquences sont constatées;
- S'assurer que le formulaire de déclaration AH-223-1, sections 1 à 9, a été complété, est conforme et effectuer un suivi avec le déclarant si requis;
- Compléter les sections 10 à 13 du volet déclaration (analyse sommaire);
- À partir d'une gravité D, s'assurer que la divulgation a été faite selon les modalités prescrites dans la « *Procédure de divulgation de l'information à l'utilisateur, à la suite d'un accident* » (PRO-008). Si l'utilisateur est sous curatelle, informer la personne légalement reconnue, identifiée au dossier de l'utilisateur;

- S'assurer que les informations au formulaire de déclaration sont saisies au registre local des incidents/accidents dans un délai de 21 jours;
- Mettre en place et assurer un suivi des mesures préventives;
- Dresser un état de situation au conseiller-cadre en gestion des risques ainsi qu'à toute personne en autorité de sa direction lorsque demandé.
- Collaborer, s'il y a lieu, aux demandes du coroner.

Lorsqu'il s'agit d'un événement sentinelle (voir définition annexe 1)

- Appliquer la « *Procédure de gestion des événements sentinelles* » (PRO-009);
- Pour tout événement ayant eu des conséquences graves chez un usager, à risque de poursuite, de réclamation ou de plainte, informer, dans un délai de 24 heures le conseiller-cadre en gestion des risques.

6.3 Directeurs, directeurs adjoints, adjoints à la direction, coordonnateurs et présidents des sous-comités de gestion des risques

- S'assurer que la procédure de déclaration des incidents/accidents est connue et appliquée de tous;
- Promouvoir une culture juste au sein de la direction afin d'encourager la déclaration dans une optique d'amélioration continue des processus;
- Prendre connaissance des rapports statistiques des incidents et accidents de leur direction respective, acheminés par la DQEPE;
- Prendre connaissance des incidents et accidents de toute gravité confondue dans leur ensemble et s'assurer que des mesures préventives sont identifiées et appliquées;
- Effectuer le suivi des analyses sommaires en attente;
- Collaborer, s'il y a lieu, aux demandes du coroner.

6.4 Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

- Évaluer la pertinence et, au besoin, informer nos assureurs des événements à risque de poursuites, de plaintes et/ou de réclamations, suivant l'information reçue par le conseiller-cadre à la gestion des risques.

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

- Soutenir les directions afin que les procédures soient connues et appliquées;
- Appuyer et guider les gestionnaires lors de l'analyse des événements, l'identification du niveau de gravité et le choix des mesures préventives;
- Collaborer avec les gestionnaires et les directeurs lors de l'analyse d'événements et déterminer s'il s'agit d'un événement sentinelle conformément à la « *Procédure de gestion des événements sentinelles* » (PRO-009);
- Veiller à la mise à jour du registre local des incidents et accidents;

Approuvé par : <i>Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique</i>	Adoption : 2016-06-07 Révision : 2021-11-02	No : PRO-007 Page 5 sur 12
--	--	-------------------------------

- Informer la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques des événements à risque de poursuites, de plaintes et/ou de réclamations et collaborer, s’il y a lieu, aux suivis auprès des assureurs;
- Collaborer, s’il y a lieu, aux demandes du coroner;
- Assurer une vigie de la qualité et de la réalisation du PACQ.

7. Autres dispositions

7.1 Demande d’accès à l’information et confidentialité des dossiers en gestion des risques

Lorsqu’une demande d’accès à l’information est effectuée par l’usager, la copie électronique prévaut sur la copie incluse au dossier de l’usager.

Le contenu d’un dossier de gestion des risques est soumis à des dispositions particulières visant à protéger les informations recueillies dans le cadre des activités de gestion des risques. Aucune photocopie ne peut être transmise à un tiers en dehors des activités de gestion des risques. Ces dossiers sont conservés sous clé, par le conseiller-cadre en gestion des risques, à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique, de façon à protéger le caractère confidentiel des informations qui y sont contenues.

7.2 Révision de la procédure

La présente procédure doit faire l’objet d’une révision tous les trois ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

Procédure émise par la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

Approuvé par : <i>Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique</i>	Adoption : 2016-06-07 Révision : 2021-11-02	No : PRO-007 Page 6 sur 12
--	--	-------------------------------

Annexe 1 : 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.

Conséquence

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

Conséquence grave :

Impact sur l'état de santé ou le bien-être de la personne victime d'un accident et ce, de façon permanente à la suite d'un accident grave lié à la prestation de soins et de services (échelle de gravité de G à I).

Déclarant :

Toutes personnes visées par la présente procédure qui constate une situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a nui ou aurait pu nuire à la santé des usagers.

Déclaration

Action de porter à la connaissance de l'organisation, au moyen du formulaire « *Rapport de déclaration des incidents ou d'accident* », nommé le formulaire AH-223-1, tout incident ou accident constaté par les personnes visées par la présente procédure.

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 relations humaines, éducateur).

Échelle de gravité (annexe 3)

Outil servant à évaluer la gravité des conséquences découlant d'un événement.

Événement indésirable et évitable

Terme générique utilisé pour désigner toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a ou aurait pu causer des dommages à la santé ou le 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 sentinelle est un événement qui demande une analyse approfondie parce qu'il révèle des failles dans un processus qui ont entraîné ou auraient pu entraîner des conséquences graves. Quatre types d'événements peuvent être qualifiés d'événements sentinelles (Lignes directrices du MSSS, 2020) :

Approuvé par : <i>Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique</i>	Adoption : 2016-06-07 Révision : 2021-11-02	No : PRO-007 Page 7 sur 12
--	--	-------------------------------

- 1) accident ayant entraîné des conséquences graves;
- 2) incident ou accident qui auraient pu avoir des conséquences graves si la situation n'avait pas été récupérée à temps;
- 3) incident ou accident qui se sont produits à plusieurs reprises, même si aucun n'est à l'origine de conséquences graves;
- 4) et accident qui a touché plusieurs usagers et dont les conséquences potentielles sont inconnues.

Gestionnaire en autorité

Le gestionnaire responsable du milieu, unité ou service (MUS) où survient l'incident ou l'accident.

Incident

Action ou situation qui n'entraîne pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourraient 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 de prévention de la récurrence

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

Mode de saisie centralisé

Mode de fonctionnement selon lequel les déclarations AH-223 sont remplies sur format papier et sont ensuite saisies, dans le système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS).

Mode de saisie décentralisé

Mode de fonctionnement selon lequel les déclarations AH-223 sont directement saisies, de façon informatisée, par les déclarants et gestionnaires en autorité, au registre SISSS.

Plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ)

Le PACQ est un outil qui permet aux équipes d'organiser leurs travaux autour d'une démarche structurée afin d'en suivre la progression. Cet outil présente l'ensemble des moyens organisés autour d'objectifs précis. De plus, il comprend les mandataires et responsables associés, les indicateurs et cibles à atteindre, les échéanciers et l'état de réalisation des actions prévues.

Proche de l'utilisateur

Toute personne significative pour l'utilisateur (ex.: conjoint, enfant, père, mère, frère, sœur). Toute personne de l'entourage qui apporte un soutien significatif, continu ou occasionnel à titre de non professionnel. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un proche aidant.

Risque

Événement potentiel ou situation susceptible de compromettre l'atteinte des objectifs poursuivis.

Supérieur immédiat

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

Usager

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des soins ou des services de l'établissement.

Annexe 2

Statut de l'usager

Le statut de l'usager fournit plusieurs indices sur l'obligation de déclarer ou non un incident ou un accident. Il indique souvent le type de prestation de soins ou de services que l'usager reçoit (en continu ou avec interruptions).

Un usager est **enregistré** dans un établissement « [...] lorsqu'à la suite d'une ordonnance d'un médecin ou d'un dentiste, il y reçoit des services externes pour fins de diagnostic médical ou dentaire ».

Un usager est **inscrit** « [...] lorsqu'il y reçoit des services qui ne nécessitent pas son hospitalisation ou son hébergement ou qu'[il] n'occupe pas un lit compris dans le nombre figurant au permis de l'établissement ».

Un usager est **admis** dans un établissement « [...] lorsque son état nécessite une hospitalisation ou un hébergement, que les formalités applicables sont remplies et qu'[il] occupe un lit compris dans le nombre figurant au permis de l'établissement ».

La déclaration est systématique pour les usagers **admis**. Pour les usagers enregistrés ou inscrits, elle doit être circonscrite à l'épisode de soins ou de services. (Lignes directrices du MSSS, 2020)

Annexe 3

		ÉCHELLE DE GRAVITÉ DES ÉVÉNEMENTS (Version explicite disponible au formulaire AH-223-1)		
ÉVÉNEMENT SENTINELLE	INCIDENT	A	Circonstance ou situation à risque de provoquer un événement indésirable ou d'avoir des conséquences pour l'utilisateur (situation à risque).	
		B	Un événement indésirable est survenu mais l'utilisateur n'a pas été touché (échappée belle).	
	ACCIDENT	Divulgateion facultative	C	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur, sans lui causer de conséquence. Présence d'inconvénients qui ne requièrent aucune intervention additionnelle particulière (ni premiers soins, ni surveillance, ni tests ou examens pour vérifier l'absence de conséquences, ni modification au plan d'intervention).
		Divulgateion obligatoire	D*	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et des vérifications additionnelles (surveillance, tests ou examens physiques, modification au plan d'intervention, accompagnement) ont dû être faites pour vérifier la présence ou l'apparition de conséquence.
			E1	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences mineures et temporaires n'exigeant que des interventions non spécialisées (premiers soins, pansement, glace, désinfection). Aucune hospitalisation ou prolongation d'hospitalisation n'est requise.
			E2	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences temporaires nécessitant des soins, services, interventions ou traitements spécialisés qui vont au-delà des services courants (RX, consultation, examens de laboratoire), mais qui n'ont aucun impact sur la nécessité/durée de l'hospitalisation ou de l'épisode de soins.
			F	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences temporaires exigeant des soins / traitements supplémentaires spécialisés et qui ont un impact sur la nécessité / durée de l'hospitalisation ou de l'hébergement.
			G	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences permanentes sur ses fonctions physiologiques, motrices, sensorielles, cognitives ou psychologiques.
			H	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences nécessitant des interventions de maintien de la vie (intubation, ventilation assistée, réanimation cardio- respiratoire).
			I	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences qui ont contribué à son décès.

À partir du moment où on doit faire des tests ou procéder à des examens (vérifications additionnelles), on doit obtenir le consentement éclairé de l'utilisateur. On doit donc informer des raisons justifiant ces interventions non prévues. Une divulgation est requise.

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

Adoption : 2016-06-07
 Révision : 2021-11-02

No : PRO-007
 Page 11 sur 12

ÉCHELLE DE GRAVITÉ DES INCIDENTS / ACCIDENTS



Mise à jour le 09 novembre 2021. Direction de la Qualité, évaluation, performance et éthique

Approuvé par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	Adoption : 2016-06-07 Révision : 2021-11-02	No : PRO-007 Page 12 sur 12
---	--	--------------------------------