 **Un carrefour vers l’autonomie**

1111 St-Charles ouest, Tour ouest, 2ème étage, Longueuil, QC, J4K 5G4 -- N° de téléphone (450) 463-1710 -- N° de télécopieur (450) 463-0243

**PROCÉDURE**

**N° DG-050**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TITRE** : Déclaration des incidents et accidents et sur la divulgation de l’information nécessaire à l’usager | | **EN VIGUEUR LE :**  Le 1er juin 2004 |
| **DESTINATAIRE(S)**: Tout le personnel | |
| **Origine**: Direction générale | **Approuvé par** : Comité de régie interne  **Approuvé le**: 1er juin 2004 | **Remplace n° :** |

***Note : Aux fins d’alléger le texte, le masculin inclut le féminin***

En complément au « *Règlement relatif à la divulgation de l’information nécessaire à un usager à la suite d’un accident* » qui détermine les modalités de divulgation, qui prévoit les mesures de soutien mises à la disposition de la personne informée et les mesures pour prévenir la récurrence d’un semblable accident, l’établissement émet une PROCÉDURE sur la déclaration des incidents et accidents et sur leur divulgation à l’usager impliqué.

**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’usager, du personnel, d’un professionnel concerné ou d’un tiers.

**Incident** : une action ou une situation qui n’entraîne pas de conséquence sur l’état de santé ou le bien-être d’un usager, du personnel, d’un professionnel concerné ou d’un tiers mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d’autres occasions, pourrait entraîner des conséquences.

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

**Conséquence** : problème découlant de l’accident et qui demande une intervention opportune ou immédiate pour en renverser ou en contrôler les effets.

**Déclaration** : affirmation orale ou écrite par laquelle on déclare l’existence d’une situation de fait ou de droit.

**Erreur** : fait de se tromper.

**Faute** : violation d’un devoir.

**Gestion de la qualité** : résultat d’une démarche systématique d’évaluation de la qualité des services qui sont fournis et la mise en place de plans concrets pour améliorer le niveau d’atteinte des objectifs relatifs aux activités et aux soins offerts par l’établissement.

**Gestion des risques** : approche préventive qui fait appel à plusieurs moyens pour réduire ou éliminer les risques qu’une situation causant des dommages se produise.

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

**Rapport d’événement** : formulaire prévu à cet effet.

**Enquête** : processus méthodique et rigoureux de collecte, d’examen, d’analyse, d’évaluation et d’interprétation des faits en vue d’établir les circonstances de la réalisation d’un risque.

**2. LES RESPONSABILITÉS**

Tous les membres de l’organisation, quel que soit leur statut, doivent participer à l’identification des activités, situations ou événements pouvant résulter en inconvénients ou en dommages.

Des principes de vigilance et de compétence doivent guider nos actions.

**Vigilance :**

* individuelle : signaler les situations à risque ;
* organisationnelle : évaluer, sur une base continue, les processus pour en déceler les maillons faibles.

**Compétence :**

* individuelle : qualité de la pratique ;
* organisationnelle : créer des systèmes sécuritaires.

**3. OBLIGATIONS DE DÉCLARATION**

L’article 233.1 de la Loi sur les services de santé et des services sociaux fait obligation de déclarer tout incident ou accident :

« *Tout employé d’un établissement, toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l’établissement, tout stagiaire qui effectue un stage dans un tel centre 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 doit déclarer au directeur général d’un établissement ou, à défaut, à une personne qu’il désigne, tout incident ou accident qu’il a constaté le plus tôt possible après cette constatation. Une telle déclaration doit être faite au moyen de formulaire prévu à cet effet, lequel est versé au dossier de l’usager*.

*Le directeur général de l’établissement ou, à défaut, la personne qu’il désigne rapporte, sous forme nominative, à la régie régionale, selon une fréquence convenue ou lorsque celle-ci le requiert, les incidents ou accidents déclarés*. »

**4. RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE RESPONSABLE DE LA GESTION DES RISQUES**

La personne désignée par le directeur général à titre de gestionnaire de risque reçoit, analyse et traite tous les formulaires de déclaration.

Il tient à jour le registre local des incidents et accidents.

Il participe au comité de gestion des risques et en assume le secrétariat.

Il réalise les enquêtes internes dans les cas requis et assume le suivi auprès des personnes impliquées. Il s’agit généralement des événements ayant causé des dommages.

Il s’assure que les moyens de soutien prévus par le comité de gestion des risques soient apportés aux victimes et à leurs proches.

Il informe la Direction des services administratifs des cas pouvant mener à une réclamation ou à une poursuite. Celle-ci se charge d’aviser les assureurs de l’établissement.

Il met en place des activités préventives qu’il rapporte à la direction générale et en fait un registre.

**5. DIRECTIVES POUR L’UTILISATION ET LE CHEMINEMENT DU RAPPORT D’ÉVÉNEMENT**

Un rapport doit être complété pour tout événement qui correspond à la définition d’incident ou d’accident.

À titre d’exemple, les événements suivants requièrent une déclaration : les chutes, les erreurs de médication, les agressions, le mauvais fonctionnement d’un équipement, etc.

Le rapport (formulaire AH-223) doit être complété par la personne qui, la première, a connaissance d’un incident ou d’un accident. À défaut, le gestionnaire de risques peut demander qu’une déclaration soit complétée par une autre personne.

Le rapport doit être transmis le plus rapidement possible au gestionnaire responsable de la gestion des risques.

Si la personne qui complète le formulaire juge qu’il y a un risque que l’événement se reproduise à brève échéance et qu’une action correctrice est requise rapidement, elle doit contacter son supérieur immédiat.

**6. CRITÈRES DE DÉTERMINATION DE LA NÉCESSITÉ DE DIVULGATION D’UN ACCIDENT**

**Non nécessaire** : situation qui se produit et qui ne cause ou n’est pas susceptible de causer du tort à l’usager.

**Nécessaire** : généralement, lorsqu’un problème découle de l’accident et qui demande une intervention immédiate pour renverser ou contrôler les effets de l’accident ou un problème dont les effets sont permanents ou qui demande un suivi à long terme.

**7. RÈGLES À SUIVRE PENDANT LA DIVULGATION**

* La divulgation de l’événement doit être présentée de façon objective avec empathie, sans blâmer et sans opinion personnelle, dans un langage clair et accessible portant essentiellement sur les faits et les conséquences préjudiciables potentielles. Au cours de la rencontre, l’usager doit pouvoir poser des questions et recevoir les explications appropriées. La rencontre comportera les points suivants :
  + La nature et les circonstances de l’événement, si connues.
  + Les conséquences présentes et éventuelles, s’il y a lieu, pour l’usager.
  + Sur les services requis si approprié dans l’immédiat et le suivi nécessaire.
  + L’avis à l’usager quant aux possibilités d’enquête.
  + Les mesures prises pour contrer un tel accident; si les circonstances permettent de croire que sa récurrence est probable.

L’expression d’empathie et de compréhension est appropriée de la part des intervenants quant à l’événement et ne constitue pas une reconnaissance quelconque de responsabilité.

#### 8. DOSSIER DE L’USAGER

Suite à une rencontre de divulgation, les informations suivantes doivent être versées au dossier de l’usager par la personne responsable de la divulgation :

* la date et l’heure de la rencontre de divulgation ;
* les personnes présentes lors de cette rencontre ;
* un sommaire des faits discutés ;
* les questions soulevées par l’usager ainsi que les réponses données ;
* le suivi qui sera fait et les mesures correctives reliées à la condition de l’usager ;
* les informations reliées à la condition de l’usager permettant de prévenir la récurrence d’un tel accident.

9. LES BESOINS DE L’USAGER

L’intervenant doit identifier les personnes, les autres intervenants ou les autres ressources appropriées pouvant aider l’usager ou son représentant à la suite d’une rencontre de divulgation.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son approbation par le comité de régie interne.