

1. Préambule

La procédure de déclaration des incidents et accidents vise à informer les ressources intermédiaires et les ressources de type familial de la démarche de déclaration d'un incident ou d'un accident dans le cadre de leur prestation de soins ou de services.

« À titre de personne qui dispense des services pour le compte de l'établissement, la ressource « 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 du formulaire prévu à cet effet, [...] ».¹

« La ressource doit donc consigner tous les incidents et les accidents qui surviennent à l'occasion de l'exercice de ses activités et qui impliquent un usager. Elle doit aussi s'assurer qu'ils soient systématiquement rapportés à l'établissement au moyen des documents fournis par celui-ci. »²

Lorsqu'un événement se produit, un rapport de déclaration doit être rempli le plus tôt possible après la constatation, pour toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a nui ou aurait pu nuire à la santé d'un usager. Les situations présentant un risque spécifique, identifiable et tangible devraient être déclarées. La personne qui doit le déclarer est, par ordre de priorité :

1. celle qui est à l'origine de l'événement;
2. celle qui en est témoin direct;
3. celle qui en fait la découverte ou qui est la première informée.

2. Objectifs spécifiques

La présente procédure s'adresse aux répondants des ressources, aux personnes qu'ils s'adjoignent pour la prestation des services, aux intervenants et aux gestionnaires de divers programme-services du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord qui rendent des services aux usagers en ressource intermédiaire (RI) et en ressource de type familial (RTF). Cette procédure permet :

- d'uniformiser les mécanismes relatifs à la déclaration et à la divulgation des incidents ou des accidents concernant les usagers en RI-RTF;
- de fournir des outils aux RI-RTF et à leur personnel facilitant la complétion du rapport;

¹ Cadre de référence RI-RTF, p. 72

² Cadre de référence RI-RTF, p. 73

Autre comité (précisez le nom)		Comité de direction		Conseil d'administration	
Approuvé le	Révisé le	Approuvé le 2 octobre 2019	Révisé le	Adopté le	Révisé le

- de s'assurer que tous les incidents ou les accidents sont saisis dans le Système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS);
- de reconnaître les situations qui constituent un risque avant qu'advienne un événement;
- de rapporter les incidents ou les accidents qui se sont réalisés, leur nature et la gravité de leurs conséquences;
- de mettre en place des mesures de prévention.

3. Modalités de fonctionnement

3.1. Rôles et responsabilités

Ressource intermédiaire ou ressource de type familial :

- s'assurer de l'application de la présente procédure;
- s'assurer d'avoir en sa possession des formulaires de rapports AH-223-1 en quantité suffisante et en faire la demande auprès de l'intervenant RI-RTF au besoin;
- s'assurer que soit déclaré tout incident ou accident concernant l'utilisateur, en complétant les sections 1 à 9 du rapport AH-223-1 conformément à ce qui est attendu, et ce, avant de le remettre à l'établissement;
- conserver les rapports de façon sécuritaire et confidentielle jusqu'à ce qu'ils soient remis à l'établissement;
- transmettre à l'établissement le rapport AH-223-1 le plus rapidement possible;
- collaborer avec l'établissement à l'analyse de l'incident ou l'accident lorsque cela est requis;
- collaborer avec l'établissement à l'élaboration et à la mise en œuvre des recommandations et des mesures préventives lorsque cela est nécessaire afin d'éviter la récurrence de certains événements.

Intervenant RI-RTF :

- s'assurer de la transmission et de l'application de la présente procédure pour l'ensemble des RI-RTF;
- s'assurer que les RI-RTF ont en leur possession suffisamment de formulaires de rapports AH-223-1;
- soutenir, au besoin, la ressource dans le processus de déclaration;
- recevoir les déclarations complétées par les RI-RTF pour les usagers qui ne reçoivent pas de services de l'infirmière aux soins à domicile (SAD);
- s'assurer que la déclaration est bien complétée et la faire suivre au gestionnaire de risques pour la saisie dans le SISSS;
- s'assurer auprès de la ressource et de l'établissement de la mise en place et du suivi des mesures préventives, s'il y a lieu;
- déclarer tout incident-accident, constaté ou dont il est témoin, concernant l'utilisateur en RI-RTF.

Assistant du supérieur immédiat (ASI) aux soins à domicile :

- s'assurer de la transmission de la présente procédure à l'ensemble des intervenants sous sa responsabilité;
- recevoir les déclarations complétées par les RI-RTF pour les usagers qui reçoivent des services de l'infirmière aux SAD;
- s'assurer que la déclaration est bien complétée et la faire suivre au gestionnaire de risques pour la saisie dans le SSISS;
- procéder à l'analyse sommaire du formulaire AH-223-1 et déterminer l'échelle de gravité (sections 10 à 13) dans le SSISS dès réception de l'avis de saisie;
- aviser le gestionnaire de risques dans **les 48 heures** lorsque **l'échelle de gravité est de E2 et plus**, et remplir le rapport d'analyse détaillée AH-223-2. En transmettre une copie au gestionnaire du programme-service de l'utilisateur concerné et l'original au gestionnaire de risques;
- aviser le gestionnaire du programme-service concerné de tout événement nécessitant une divulgation (**échelle de gravité est de E2 et plus**);
- s'assurer auprès de la ressource et de l'établissement de la mise en place et du suivi des mesures préventives, s'il y a lieu.

Intervenant usager :

- s'assurer d'appliquer la présente procédure;
- soutenir la ressource dans la déclaration, au besoin;
- inscrire une note d'évolution au dossier de l'utilisateur indiquant qu'un événement est survenu et qu'une déclaration d'incident ou d'accident a été réalisée en précisant le type d'événement. S'il obtient de l'information complémentaire à la déclaration, s'assurer qu'elle soit inscrite au dossier de l'utilisateur;
- divulguer lorsque nécessaire à l'utilisateur ou ses proches les incidents ou les accidents, selon la procédure de l'établissement (G1-253-022 - Procédure divulgation de l'information nécessaire à un utilisateur à la suite d'un accident);
- collaborer avec la ressource ou l'établissement dans la mise en place de mesures préventives afin d'assurer la sécurité et le bien-être de l'utilisateur, si nécessaire, et s'assurer de rédiger une note à ce sujet;
- déclarer tout incident-accident, constaté ou dont il est témoin, concernant l'utilisateur en RI-RTF.

Autres intervenants et professionnels :

- s'assurer d'appliquer la présente procédure;
- soutenir, au besoin, la ressource dans la déclaration;
- déclarer tout incident-accident, constaté ou dont ils sont témoins, concernant l'utilisateur en RI-RTF.

Gestionnaires des RI-RTF :

- s'assurer que les intervenants et les RI-RTF, sous leur responsabilité, connaissent et appliquent la présente procédure;
- collaborer au besoin à la mise en place des mesures préventives;

- transmettre au gestionnaire de risques les difficultés d'application de la présente procédure par les ressources;
- procéder à l'analyse sommaire du formulaire AH-223-1 et déterminer l'échelle de gravité (sections 10 à 13) dans le SSSS dès réception de l'avis de saisie;
- aviser le gestionnaire de risques dans **les 48 heures** lorsque l'**échelle de gravité est de E2 et plus**, et remplir le rapport d'analyse détaillée AH-223-2. En transmettre une copie au gestionnaire du programme-service de l'utilisateur concerné et l'original au gestionnaire de risques;
- aviser le gestionnaire du programme-service concerné de tout événement nécessitant une divulgation (**échelle de gravité est de E2 et plus**);
- produire et transmettre un sommaire trimestriel des déclarations aux ressources à partir des données du SSSS;
- s'assurer que l'information sur l'identité des intervenants actifs au dossier des ressources soit à jour dans le SSSS afin que ceux-ci puissent être informés de la saisie d'un événement.

Gestionnaires des programmes-services :

- s'assurer que les intervenants concernés de leur programme-service connaissent et appliquent la présente procédure;
- s'assurer que la procédure de divulgation (G1-253-022 - Procédure divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident) de l'établissement soit connue et appliquée par les intervenants concernés de leur programme-service;
- soutenir les intervenants usagers dans la divulgation lorsque requis;
- collaborer au besoin à la mise en place de mesures préventives;
- soutenir au besoin les intervenants dans la mise en place de mesures préventives afin d'assurer la sécurité et le bien-être de l'utilisateur lorsque requis;
- s'assurer que l'information sur l'identité des intervenants actifs au dossier des usagers soit à jour dans le SSSS afin ceux-ci puissent être informés de la saisie d'un événement lié à un usager.

Gestionnaire de risques :

- s'assurer de la diffusion de la présente procédure aux gestionnaires concernés et de sa mise à jour;
- recevoir tous les rapports d'incident ou d'accident et s'assurer qu'ils soient saisis dans le SSSS;
- s'assurer que les événements de gravité élevée ou récurrents soient traités en événements sentinelles et en faire le suivi auprès de la ressource et de l'établissement;
- s'assurer de réaliser une analyse cause souche si nécessaire;
- s'assurer du suivi de l'état des déclarations des incidents et des accidents au comité de vigilance et de la qualité du CISSS de la Côte-Nord;
- informer la directrice des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique de tout accident avec conséquences dont l'échelle de gravité est G, H ou I.

Intervenant au contrôle de la qualité :

- valider si la ressource déclare les incidents et les accidents conformément à la présente politique lors de l'application du processus du contrôle de la qualité.

3.2. Déclaration des incidents ou des accidents

La déclaration se réalise selon le processus suivant. Un arbre décisionnel (annexe 1) permet de schématiser la démarche.

Aide et assistance

La **personne qui fait le constat** d'un incident ou d'un accident doit effectuer les interventions immédiates qui s'imposent (soin et assistance, sécurité des personnes et des lieux).

Elle doit aussi aviser, dans les plus brefs délais, les intervenants responsables du dossier (infirmière aux SAD ou intervenant usager, selon le cas).

Déclaration

La déclaration doit être réalisée en conformité avec la présente procédure et le Guide de soutien à la déclaration du CISSS de la Côte-Nord.

La personne qui fait la constatation doit remplir, dans les **24 à 72 heures suivantes**, tout incident ou accident dans le rapport AH-223-1, en prenant soin d'y inscrire toutes les informations demandées aux sections 1 à 9.

Transmission

La ressource transmet hebdomadairement les deux copies (blanche et jaune) de chaque rapport AH-223-1 à l'intervenant RI-RTF ou à l'ASI aux SAD pour l'analyse sommaire. La ressource et les personnes concernées prendront entente sur un mécanisme de transmission efficace, mais respectant la protection des renseignements de l'utilisateur autre qu'un courriel non sécurisé.

À la réception du rapport, l'intervenant RI-RTF, ou l'ASI aux SAD, s'assure que ce dernier est bien rempli. Il le fait aussitôt parvenir au gestionnaire de risques pour saisie dans le SSISS. Il pourra effectuer l'analyse sommaire dès qu'il aura reçu un avis de saisie.

Dès que la saisie du rapport est terminée, un avis est envoyé aux gestionnaires inscrits au système. Ce qui leur permet de prendre connaissance de l'événement et de mettre en œuvre leur responsabilités s'il y a lieu.

Type/gravité

L'intervenant RI-RTF, l'ASI ou le gestionnaire détermine le type et la gravité de l'événement conformément au Guide du formulaire et s'assure de faire les activités suivantes selon le cas :

Incident A ou B

Le système fera suivre un courriel aux intervenants concernés afin de les aviser de la saisie d'un rapport. Aucune intervention n'est requise.

Accident C, D ou E1

Le système fera suivre un courriel aux intervenants concernés afin de les aviser de la saisie d'un rapport. La divulgation est facultative, mais peut être faite selon le contexte et le jugement clinique. Elle doit être réalisée conformément à la procédure de l'établissement.

Accident E2 ou F

Dès que l'échelle de gravité est de E2 et plus :

- Il avise par téléphone ou par courriel le gestionnaire de risques dans les 48 heures.
- Il avise le gestionnaire du programme-service concerné afin que celui-ci s'assure que la divulgation soit réalisée conformément à la procédure *Divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident* (numéro G1-253-022).

Accident G, H ou I

La même démarche pour les accidents E2 et F est réalisée. Le gestionnaire de risques s'assurera de faire le suivi de l'analyse détaillée et avisera la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique (DSMQÉPÉ) qui fera le suivi auprès de la direction générale.

Événement sentinelle

L'intervenant RI-RTF ou l'ASI détermine si l'incident ou l'accident doit être considéré comme un événement sentinelle. Le gestionnaire de risques peut aussi déterminer la présence d'événement sentinelle. Selon le cas, cette personne s'assure auprès de l'établissement ou de la ressource que des mesures préventives soient mises en place.

3.3. Suivi de la gestion des risques d'incidents et d'accidents

- Trimestriellement, le gestionnaire RI-RTF produira un sommaire, s'il y a lieu, et le fera parvenir à la ressource afin que cette dernière puisse faire un suivi dans son milieu sur les mesures préventives qui peuvent être mises en place par la ressource.
- Le gestionnaire RI-RTF assurera un suivi des situations auprès des ressources et des équipes cliniques, s'il y a lieu, afin de voir si les moyens mis en œuvre permettent les effets escomptés.
- Des mécanismes de suivi sont aussi établis au sein du CISSS de la Côte-Nord et sont décrits dans le Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de gestion

intégrée des risques (G1-251-007) et le Règlement sur la déclaration des incidents et accidents (G1-251-018).

4. Mise à jour

La présente procédure sera mise à jour aux trois ans et lors de changements législatifs par l'équipe responsable de la qualité des services rendus à l'utilisateur en RI-RTF de la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique.

5. Entrée en vigueur et consultation

Versions	Préparée par	Instances consultées						Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA	Autres	
1	Josée Bernier, Julie Cyr, Caroline Dubé, Chantal Levesque	✓						
2								
3								

CA Conseil d'administration

CII Conseil des infirmières et infirmiers

CM Conseil multidisciplinaire

CMDP Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

CODIR Comité de direction

6. Références

- Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2016
- Règlement G1-251-007 « Comité de gestion intégrée des risques », CISSS Côte-Nord, mai 2017
- Règlement G1-251-018 « Déclaration des incidents et des accidents », CISSS Côte-Nord, 2017-04-04
- Procédure G1-253-021 « Déclaration des incidents et des accidents », CISSS Côte-Nord, 2017-04-04
- Procédure G1-253-022 « Divulgence de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident », CISSS Côte-Nord, 2017-04-04
- Procédure G1-253-023 « Mesures de soutien à l'utilisateur victime d'un accident dans le cadre de la prestation des soins et services, ses proches ou au personnel »

7. Annexes

Annexe 1 Arbre décisionnel déclaration incident

ANNEXE 1

