

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 

GESTION DES RISQUES - PRESTATION SÉCURITAIRE DES SOINS ET SERVICES RISK MANAGEMENT

Présentation de la Direction de la Qualité, Innovation, Évaluation, Performance et Éthique (DQIEPE)

Chantal Bellerose, Adjointe DQIEPE, Volets Qualité, Risques, Agrément, Éthique clinique, Expérience usager, Certification RPA, Programme usager partenaire, Pastorale, Bénévoles et Planetree

Lianne Dzygala, Chef, Qualité-Risques-Expérience usager

Brigitte Lavoie et Anne-Sophie Léveillée, SAC, Conseillères Qualité-Risques- Expérience usager

8 septembre 2020

OBJECTIFS DE LA PRÉSENTATION

THE PURPOSE OF THIS PRESENTATION

- ❖ Connaître et appliquer les notions de base en prestation sécuritaire de soins et services
- ❖ Avoir des repères dans le cadre légal et déontologique en prestation sécuritaire de soins et services

- ❖ Learn and apply the basic concepts for the safe provision of care and services
- ❖ Provide some guidelines on the legal and ethical framework for providing safe healthcare and services

DQIEPE – VOLETS QUALITÉ, GESTION DES RISQUES, ÉTHIQUE CLINIQUE ET EXPÉRIENCE USAGER

- Soutien pour la démarche intégrée Planetree et d'amélioration continue de la qualité pour la rencontre des normes et meilleures pratiques
- Soutien pour la démarche continue d'agrément de l'ensemble des services du CIUSSS, de la maison des soins palliatifs et pour les visites ministérielles en CHSLD (évaluations, sondages, audits et plans d'amélioration)
- Soutien à la démarche de certification des RPA (résidences pour aînés)
- Soutien à la démarche intégrée de la **gestion des risques**:
 - ✓ Rapports annuel et trimestriels sur la culture de sécurité et de déclarations des AH-223
 - ✓ Loi Vanessa, Rappels et alertes, Signalement maltraitance, Évaluation de plaintes
 - ✓ Rapports du Coroner et du Protecteur du citoyen
- Soutien aux consultations en lien avec les enjeux d'éthique clinique et organisationnels
- Soutien à la mesure (sondages) et aux améliorations de l'expérience usager
- Programme des usagers partenaires
- Soutien au Comité de la gestion des risques et au Comité vigilance du Conseil d'administration, aux Directions et Équipes qualité-Planetree interdisciplinaires et aux partenaires

QU'EST-CE QUE LA GESTION DES RISQUES? WHAT IS RISK MANAGEMENT?

- ❖ Une approche de gestion qui utilise une grande variété de méthodes pour réduire ou éliminer les risques qu'un événement indésirable se produise
- ❖ Une approche qui trouve des solutions pour tenter d'éviter les récurrences d'événements indésirables
- ❖ Une méthode pour limiter les conséquences des événements indésirables quand ils se produisent

- ❖ A management approach that uses a wide variety of methods to reduce or eliminate the risks that an adverse event occurs
- ❖ An approach that finds solutions to try to avoid recurrences of adverse events
- ❖ A method to limit the consequences of adverse events when they occur

LA GESTION DES RISQUES N'EST PAS ... RISK MANAGEMENT IS NOT ...

De trouver le
coupable
de l'erreur

Mais bien:
Pourquoi cet
événement s'est
produit et quelles
en sont les causes
afin de les corriger



Finding out who is
guilty
of the error

Rather:
Why this event
occurred and what
are the causes so
that they can be
corrected

MISE EN CONTEXTE

Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) modifiée en 2002 par le projet de loi N° 113 portant sur la prestation sécuritaire des soins et services.

Article 2 de la LSSSS **en vigueur** :

«Tout établissement doit assurer aux usagers la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux.»

CONTEXTE LÉGAL

Les obligations créées par la Loi :

Pour nous TOUS, de déclarer à l'organisation tous les accidents et incidents

De divulguer les accidents aux usagers et leur proposer des mesures de soutien lorsque nécessaires

De créer un comité de gestion des risques au sein de chaque établissement

De maintenir un registre local des accidents et incidents

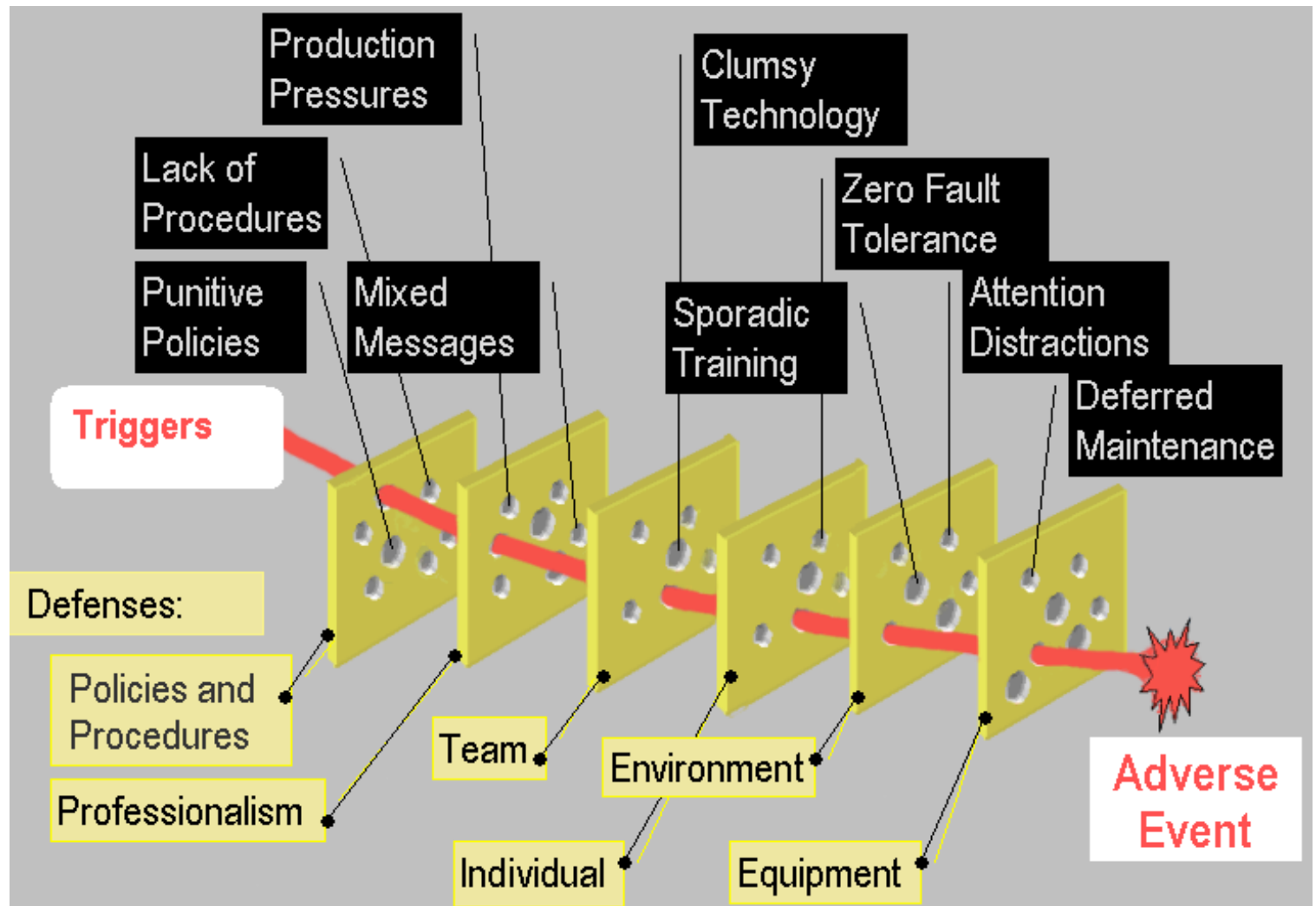
De créer un registre provincial des accidents et incidents

De solliciter l'agrément par tous les établissements de santé

THÉORIE *MULTI-CAUSAL THEORY* – DIAGRAMME DU *SWISS CHEESE DIAGRAM* (Reason, 1991)

Comment
les erreurs
surviennent

How errors
occur



Adapted from VA National Center for Patient Safety – www.Patientsafety.gov

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal

GESTION DES RISQUES/RISK MANAGEMENT

But

La sécurité des personnes et rendre l'environnement plus sécuritaire; c'est l'affaire de tous.



Goal

People's safety and creating a safer environment; it's everyone's business.

ÉTUDE CANADIENNE SUR LES EFFETS INDÉSIRABLES CANADIAN STUDY ON ADVERSE EVENTS

- Taux d'incidence de 7,5% dans les hôpitaux (2000)
- 70 000 événements indésirables évitables (est.)
- 9 000 – 24 000 décès AE évitables au Canada (2000)
- ❖ Une personne sur 9 aura une infection à l'hôpital
- ❖ Une personne sur 9 subira une erreur médicamenteuse
- ❖ Plus de morts se produisent en raison d'événements indésirables que du cancer du sein, d'accidents de véhicules et du VIH

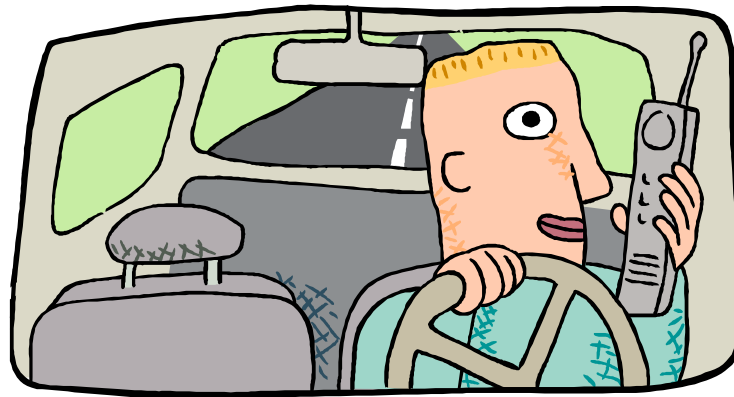
- Incidence rate of 7.5% in hospitals (2000)
- 70,000 preventable adverse events (est.)
- 9,000 – 24,000 preventable AE deaths in Canada (2000)
- ❖ One in 9 acquire infection in hospital
- ❖ One in 9 given wrong medication
- ❖ More deaths due to adverse events than from breast cancer, vehicle accidents and HIV

LES DÉFINITIONS

THE TERMINOLOGY

RISQUE/RISK

La **possibilité** qu'un événement cause un dommage



The **probability** that an event causing damage occurs

CONSÉQUENCE/CONSEQUENCE

- Un **problème** résultant d'un accident qui nécessite une intervention **immédiate** afin d'inverser ou contrôler les effets
- Un **problème** résultant d'un accident où les effets sont **permanents** ou exigent un **suivi à long terme**

- A **problem** resulting from an accident which requires **immediate** intervention in order to reverse or control the effects
- A **problem** resulting from an accident where the effects are **permanent** or require **long term follow up**



INCIDENT

Gravité A et B



Une action ou une situation qui n'a pas touché un usager et qui n'entraîne **pas de conséquences** sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, un membre du personnel, un professionnel ou un tiers, mais le résultat est inhabituel et pourrait avoir des conséquences dans des circonstances différentes.

An action or situation that did touch the user and **had no consequences** on the health status or welfare of a user, staff member, a professional involved or a third person, but the outcome is unusual and could have had consequences under different circumstances.

ACCIDENT

Gravité C à I

Une action ou une situation où l'événement se produit, qui **a ou pourrait avoir des conséquences** sur l'état de santé ou le bien-être d'un résident, membre du personnel, d'un professionnel ou d'une troisième personne.



An action or situation where the risk event occurs which **has or could have consequences** on the health status or welfare of a user, staff member, the professional involved or a third person.

ÉVÉNEMENT SENTINELLE/SENTINEL EVENT

Gravité G, H, I



Englobe deux types d'événements :

- Événements qui ont conduit ou auraient pu entraîner des conséquences **catastrophiques**
- Les événements qui se sont produits en **grand nombre**

Encompasses 2 types of events:

- Events that led or could have led to **catastrophic** consequences
- Events that have occurred in a **large number**

QUASI ACCIDENT/NEAR MISS

Un événement qui aurait pu mener à des conséquences, mais qui n'a pas atteint le résident car il a été pris **à temps**

An event that could have led to consequences but did not reach the resident or it was **caught in time**



PREMIÈRE ÉTAPE : DÉCLARATION

FIRST STEP: DECLARATION

- Quand? **Le plus tôt possible**, suivant la découverte de l'événement
- Qui ? **Tous** les employés (incluant les étudiants, les sous-contractants)

Compléter un rapport ne compromet pas et ne sera pas utilisé contre la personne qui signale l'événement

- When? **As soon as possible**, following the discovery of the event
- Who? **All** staff (including students, contract workers)

Filing a report does not compromise and will not be used against the person reporting

Rapport d'incident/accident AH-223

AH-223 Incident/Accident Report

Qu'est-ce qui doit être dit?

Faits = Qu'est-ce qui a été vu, entendu ou trouvé

Ne pas faire d'hypothèses

Conséquences

Mesures qui seront prises = Quelles interventions pour la victime

Recommandations = Mesures prises pour éviter la récurrence

Divulgaration

Est-ce que la **divulgaration** a été faite = Par qui, à qui et quand

What needs to be said?

Facts = What was seen, heard or found

Do not make hypotheses

Consequences

Measures taken = What interventions were taken vis-à-vis the victim

Recommendations = Measures taken to avoid recurrence

Disclosure

Was **disclosure** of accident done = By whom, to whom and when

QU'EST-CE QUE LA DIVULGATION? WHAT IS DISCLOSURE?

Informier le résident ou son
représentant légal de l'accident
qui est survenu

Informing the resident or his legal
representative about an accident
that has occurred to him/her



DIVULGATION : QU'EST-CE QUE LA LOI DIT?

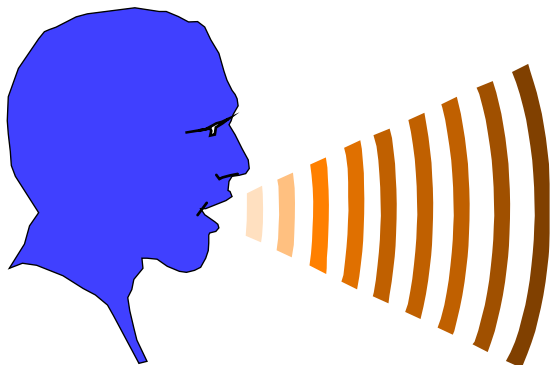
DISCLOSURE: WHAT DOES THE LAW SAY?

"L'utilisateur a le droit **d'être informé**, dès que possible, **de tout accident** survenu au cours de la prestation de services qui a eu des **conséquences réelles ou potentielles** pour l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur et des mesures prises pour corriger les conséquences subies, le cas échéant, ou pour empêcher qu'un tel accident ne se reproduise".

Les faits : Qui? Comment? Pourquoi?

" The user is also **entitled to be informed**, as soon as possible, **of any accident** having occurred during the provision of services **that has actual or potential consequences** for the user's state of health or welfare and of the measures taken to correct the consequences suffered, if any , or to prevent such accident from recurring."

The facts: Who? How? Why?



DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT REPORTING AN EVENT

Ce n'est pas

- Revendiquer votre responsabilité
- S'auto-accuser
- Accuser quelqu'un d'autre

It is not

- Claiming your responsibility
- Accusing oneself
- Accusing someone else

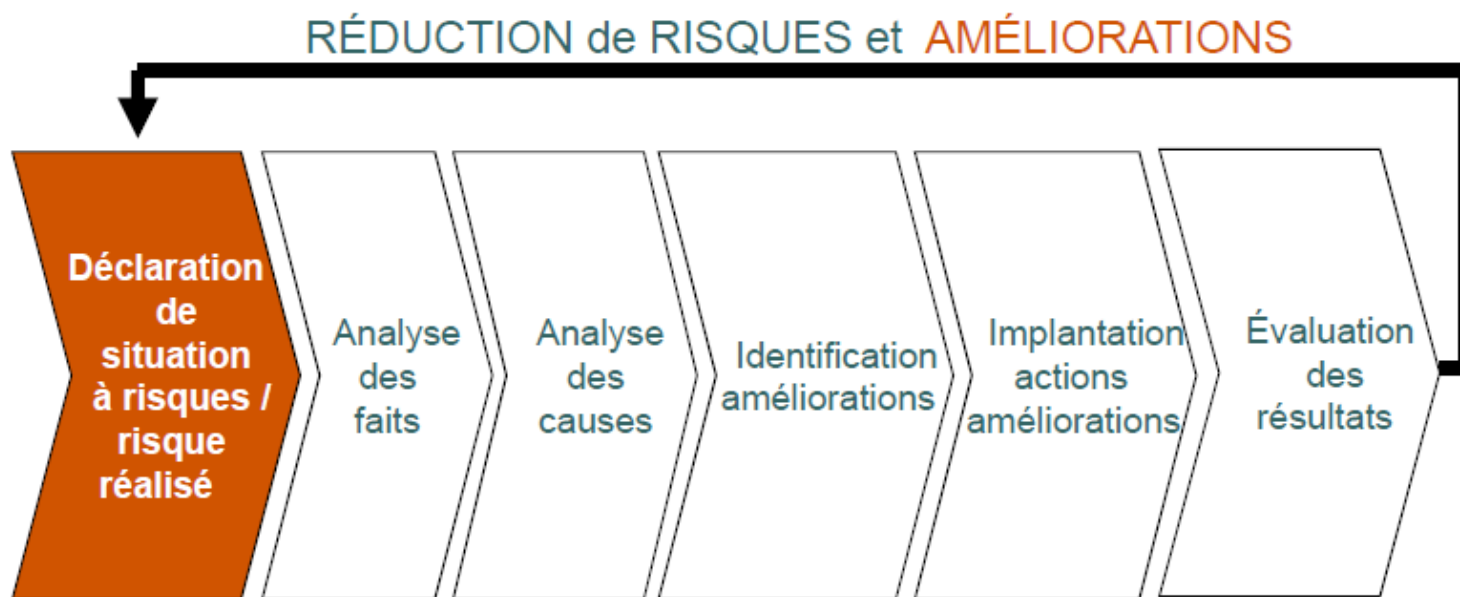
C'est

- Déclarer une situation à risque
- Indiquer un maillon faible dans un processus
- Permettre de mettre en place des mesures de prévention

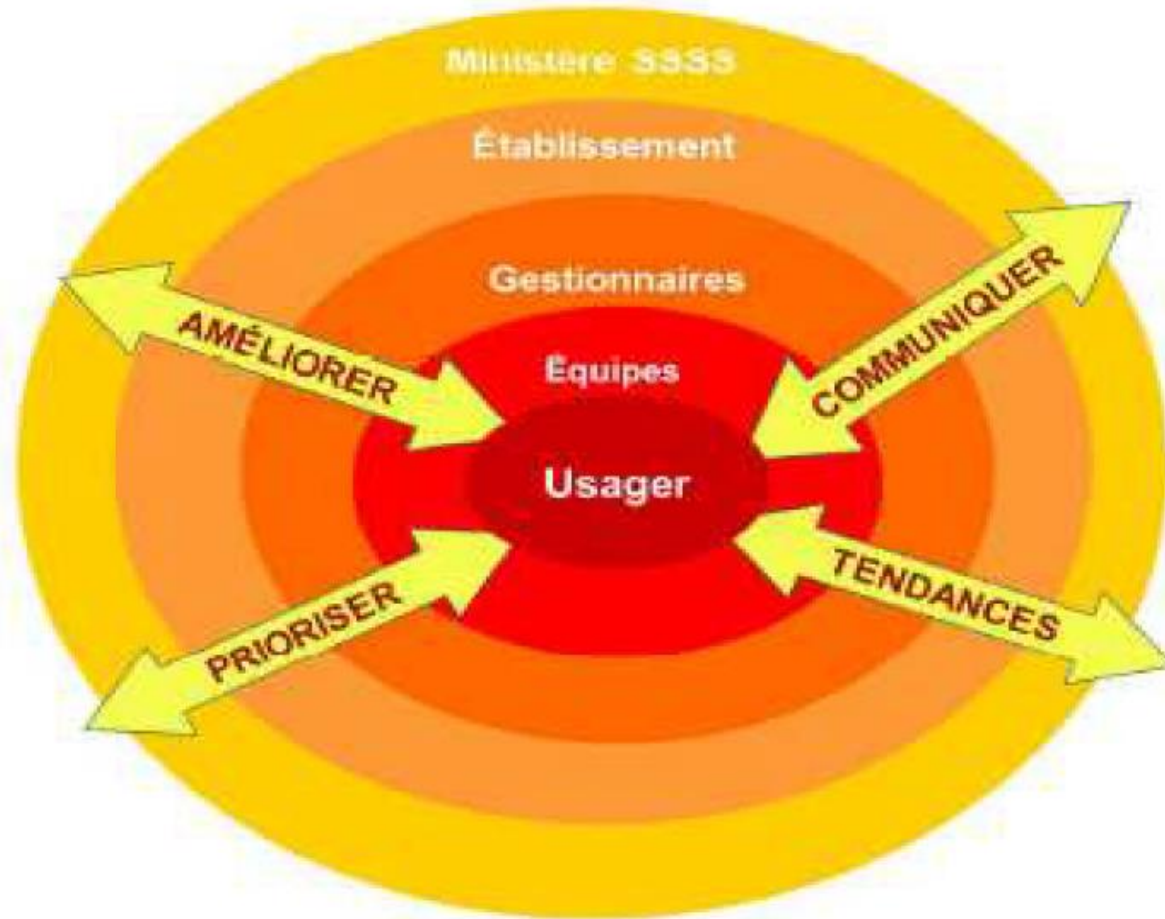
It is

- Declaring a risky situation
- Indicating a weak link in a process
- Allowing preventative measures to be put in place

Récapitulatif

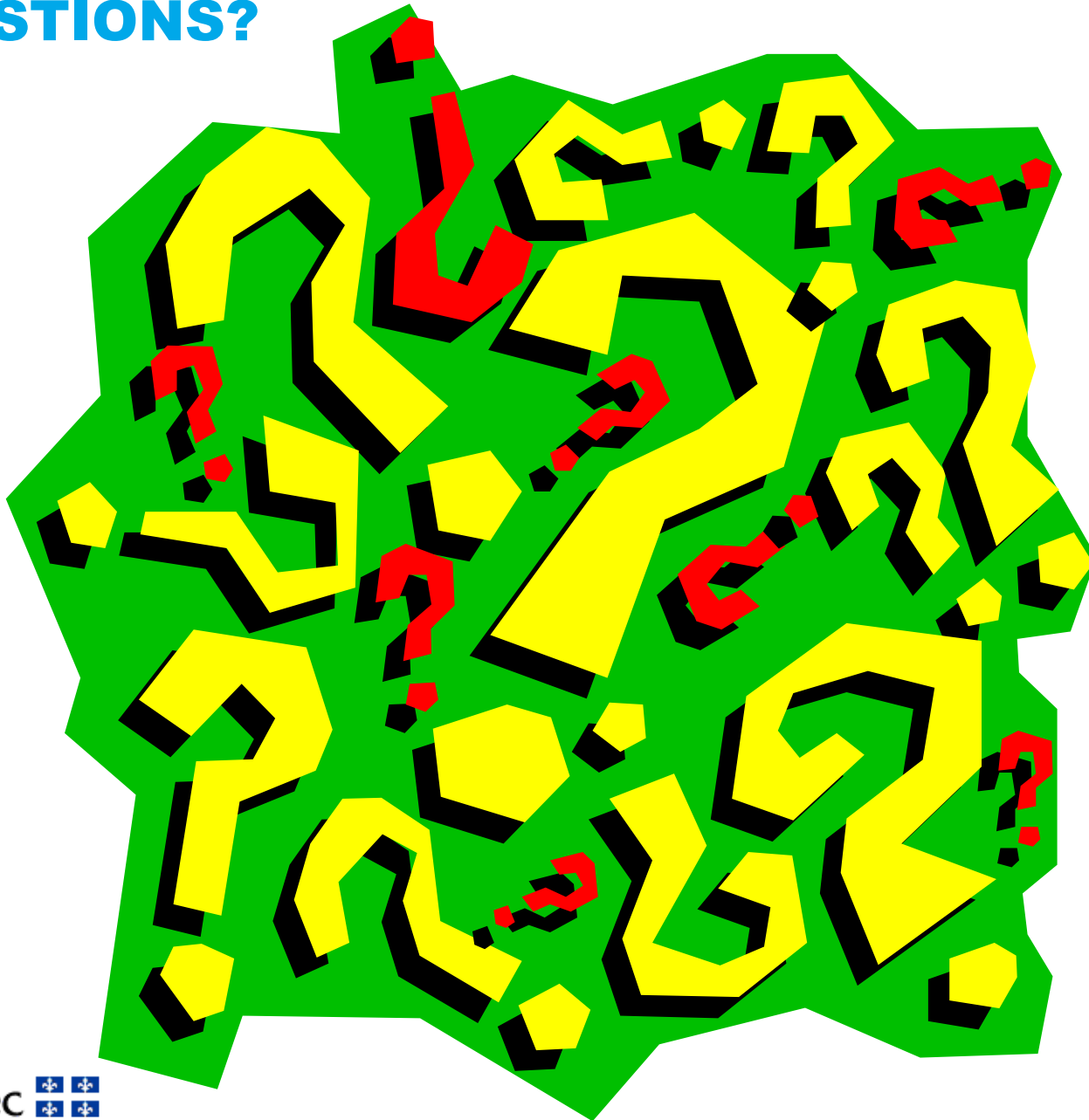


La sécurité des usagers





QUESTIONS?



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 