

## GESTION DES ÉVÉNEMENTS SURVENUS LORS DE LA PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES AUX USAGERS

---

<b>Émetteur</b>	Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat	
<b>Direction responsable</b>	Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat	
<b>Destinataires</b>	Communauté du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS)	
<b>Entrée en vigueur</b>	2019-05-29	
<b>Adopté par</b>	Conseil d'administration	<b>Date</b> 2019-05-29
<b>Signature</b>	Original signé par : _____ Jacques Fortier, président	

---

### Table des matières

1. Mise en contexte .....	1
2. Objectifs .....	2
3. Définition des termes.....	2
4. Champs d'application .....	3
5. Cadre normatif.....	3
6. Principes directeurs .....	3
7. Rôles et responsabilités.....	3
8. Ouvrages consultés.....	5
9. Dispositions finales.....	6
ANNEXE A - HISTORIQUE DES VERSIONS .....	7

---

### 1. Mise en contexte

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS inscrit comme une priorité organisationnelle la qualité et la sécurité dans la prestation de soins et de services aux usagers. Cette politique appuie la volonté de l'établissement d'agir pour et avec l'utilisateur, d'adopter une approche de transparence soutenue par les valeurs organisationnelles d'humanisme, d'adaptabilité et d'engagement.

L'établissement s'est doté d'un système de gestion intégrée de la performance (SGIP) dont l'axe central « Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches et la population » est au cœur du modèle. Également, un cadre de référence sur la qualité des soins et des services a été élaboré. L'utilisateur y occupe une place essentielle, son expérience permettant d'apprécier la qualité perçue et rendue.

De plus, une politique sur la gestion intégrée des risques permet de développer une vision d'ensemble des risques organisationnels majeurs.

Cette présente politique engage le CIUSSS de l'Estrie – CHUS dans la promotion d'une culture de sécurité et d'amélioration continue de la qualité des soins et des services au sein de l'organisation. Enfin, elle confirme le rôle fondamental de toutes les personnes et instances concernées, en regard des préoccupations communes.

Cette politique est en lien avec la procédure sur la déclaration et analyse des événements survenus lors de la prestation de soins et de services aux usagers, la procédure sur la divulgation de l'information aux usagers à la suite d'un accident survenu lors de la prestation de soins et de services et le règlement sur la divulgation et mesures de soutien à l'utilisateur, son représentant ou ses proches suite à un accident survenu lors de la prestation de soins et de services.

## 2. Objectifs

Les objectifs de la présente politique sont de :

- Faire de la qualité et de la sécurité des soins et des services aux usagers une priorité à tous les niveaux de l'organisation.
- S'assurer du respect des droits de l'utilisateur, son représentant et ses proches, et maintenir une relation de confiance.
- Susciter la participation des usagers et de leurs proches à titre de partenaires dans l'ensemble du processus de gestion des événements.
- Assurer le respect des cadres législatifs, réglementaires et normatifs en vigueur, au regard de la gestion des événements survenus lors de la prestation de soins et de services aux usagers.
- Promouvoir une culture de sécurité et d'amélioration continue de la qualité des soins et des services au sein de l'organisation.
- Définir les rôles et responsabilités des différentes personnes et instances impliquées, lorsque survient un événement.

## 3. Définition des termes

**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, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers (Art. 8, LSSSS).

**Comité de prestation sécuritaire des soins et des services aux usagers (CPSSSU) :** L'existence d'un comité de gestion des risques dans tous les établissements est prescrite par la LSSSS<sup>1</sup>. Il doit apparaître dans le plan d'organisation de l'établissement. Le CPSSSU est ce comité qui a été constitué en vertu du règlement sur les règles de fonctionnement du CPSSSU du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

**Conséquences :** Impacts sur l'état de santé ou le bien-être de la personne victime de l'accident.

**Événement :** Est un terme générique utilisé pour désigner toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui aurait pu causer des dommages à la santé des usagers, ou encore à leurs biens. L'événement désigne aussi bien un incident qu'un accident.

**Gestionnaire de risques :** Personne dont la principale fonction est de mettre en place, coordonner et assurer le suivi des activités de gestion des risques dans l'établissement, de soutenir les gestionnaires et les intervenants dans leur secteur d'activités et d'assister le comité de prestation sécuritaire des soins et services aux usagers (CPSSSU) dans la réalisation de son mandat.

Le gestionnaire de risques est prévu à la LSSSS (Art. 183.3). Au sein du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, les conseillers cadres à la qualité et à la sécurité des soins et des services à la direction de la qualité, de

---

<sup>1</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)

l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP), sont identifiés comme des gestionnaires de risques ou les personnes qu'ils désignent.

**Incident** : Action ou situation qui n'entraînent 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, pourraient entraîner des conséquences (Art. 183.2, LSSSS).

**Prestation de soins et de services** : Action de fournir des soins et des services.

**Usager** : Toute personne qui reçoit ou a reçu des services de santé ou des services sociaux de l'établissement ou par un intermédiaire.

#### 4. Champs d'application

- La présente politique s'applique à tout événement survenu dans le cadre d'une prestation de soins et de services aux usagers, que la prestation leur ait été offerte par le CIUSSS de l'Estrie - CHUS ou par toute autre personne qui, en vertu d'une entente, dispense pour le compte de cet établissement des soins et des services aux usagers.
- Cette politique s'adresse à l'ensemble de la communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (employés, cadres, administrateurs, médecins, médecins résidents, pharmaciens, sages-femmes, bénévoles, étudiants, stagiaires, contractuels, usagers et proches). Elle s'applique à toutes les installations de l'organisation, pour tous les services et programmes.

#### 5. Cadre normatif

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).
- Codes de déontologie des différents ordres professionnels.
- Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements.
- Norme Leadership d'Agrément Canada en lien avec la surveillance et l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins et des services.

#### 6. Principes directeurs

- L'identification et la déclaration des incidents et des accidents constituent le point de départ de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services aux usagers.
- La gestion des événements doit se faire selon une culture de non-blâme, et miser sur la révision et l'amélioration continue des processus.

#### 7. Rôles et responsabilités

##### 7.1 Conseil d'administration (CA)

- Recevoir les recommandations du comité de vigilance et de la qualité.
- S'assurer que des stratégies et des moyens ont été mis en place afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services.

##### 7.2 Comité de vigilance et de la qualité (CVQ)

- Prendre connaissance des indicateurs et des faits saillants en lien avec la gestion des événements survenus lors de la prestation de soins et de services aux usagers, et discuter des enjeux soulevés.
- Recevoir les recommandations du CPSSSU.

- Faire des recommandations au conseil d'administration dans l'objectif d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services aux usagers.

### **7.3 Comité de prestation sécuritaire des soins et des services aux usagers (CPSSSU)**

- Rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à :
  - Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident, en vue d'assurer la sécurité des usagers.
  - S'assurer qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches.
  - Assurer la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents<sup>2</sup> pour fins d'analyse des causes qui en sont à l'origine, et recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents, ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.
- Faire des recommandations au conseil d'administration par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, dans l'objectif d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services aux usagers.
- Prendre connaissance des indicateurs et des faits saillants en lien avec la gestion des événements survenus lors de la prestation de soins et de services aux usagers, et discuter des enjeux soulevés.
- Faire la promotion de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services.

### **7.4 Direction de la qualité de l'éthique de la performance et du partenariat (DQEPP)**

- S'assurer de la diffusion, de l'application, et de la mise à jour de la présente politique, en complémentarité avec l'ensemble des directions.
- Soutenir l'ensemble des instances et des personnes concernées de l'établissement, dans la mise en œuvre des obligations légales et normatives de gestion des événements survenus lors de la prestation de soins et de services aux usagers.
- Produire le rapport trimestriel et annuel de la prestation sécuritaire de soins et de services aux usagers, et le tableau de bord qualité et en assurer le suivi auprès des instances concernées.
- Informer le CPSSSU et le comité de vigilance et de la qualité des enjeux en matière de prestation sécuritaire de soins et de services aux usagers.
- Promouvoir et mettre en œuvre des activités liées à la culture de sécurité et l'amélioration continue de la qualité des soins et des services au sein de l'organisation.

### **7.5 Directeur, directeur adjoint**

- S'assurer de la diffusion et l'application de la présente politique au sein de sa direction.
- Faire la promotion de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services aux usagers au sein de sa direction.
- Apporter le soutien nécessaire aux gestionnaires de sa direction pour la diffusion et l'application de la présente politique.

---

<sup>2</sup> Pour le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, les données proviennent d'une intégration des registres locaux du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, ainsi que ceux du CRDITED et du CSSS-IUGS.

- Assurer l'application des obligations légales et normatives de gestion des événements survenus lors de la prestation de soins et de services aux usagers au sein de sa direction.

En l'absence d'un coordonnateur de direction, les rôles de celui-ci devront être assumés par le directeur adjoint, ou le directeur de la direction concerné par l'événement.

#### **7.6 Direction des soins infirmiers (DSI), Direction des services multidisciplinaires (DSM) et Direction des services professionnels (DSP), (volet qualité et évolution de la pratique)**

- Déterminer leur implication dans certains dossiers de gestion des risques, et s'assurer qu'une ressource soit assignée selon les enjeux identifiés.
- Collaborer à l'analyse des mesures de prévention et d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services, et de prévention de la récurrence, au besoin.
- Intervenir dans tout dossier lié à la pratique professionnelle.
- Aviser et coordonner les suivis auprès de l'ordre professionnel concerné, s'il y a lieu.
- Assurer un suivi auprès des instances professionnelles concernées (conseil des infirmières et infirmiers (CII), conseil multidisciplinaire (CM), conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)), s'il y a lieu.

#### **7.7 Gestionnaires**

- S'assurer de la diffusion et de l'application de la présente politique dans son secteur d'activités.
- Faire la promotion de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services aux usagers dans son secteur d'activités.
- Assurer le respect des obligations légales et normatives de gestion des événements survenus lors de la prestation de soins et de services aux usagers au sein de son secteur d'activités.

#### **7.8 Communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS**

- Prendre connaissance et appliquer la présente politique.
- Faire la promotion de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services aux usagers.

### **8. Ouvrages consultés**

Agrément Canada. *Norme Gouvernance*, 2018 version 12. Qmentum.

Agrément Canada. *Norme Leadership*, 2018 version 12. Qmentum.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. *Cadre de référence sur la qualité des soins et des services*, 2017.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. *Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de prestation sécuritaire des soins et des services aux usagers*, 2018.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est. *Politique cadre du conseil d'administration*, 2016.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. *Politique de gestion des événements liés à la prestation sécuritaire des soins de santé et des services sociaux*, 2016.

## **9. Dispositions finales**

### **9.1 Version antérieure**

La présente politique remplace celle des établissements fusionnés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS portant sur le même sujet.

### **9.2 Prochaine révision**

La présente politique doit faire l'objet d'une révision au plus tard dans les quatre (4) années suivant son entrée en vigueur.

**Annexe A - Historique des versions**

<b>Description</b>	<b>Auteur/Responsable</b>	<b>Date / Période</b>
Création	Direction adjointe à la qualité et à la sécurité des soins et des services (DAQSSS)	Mars 2019
Adoption	Conseil d'administration (CA)	2019-05-29