

FEUILLE DE ROUTE

EN GESTION DES RISQUES

LORSQUE SURVIENT UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

SOINS ET SERVICES AUX USAGERS

ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Situation inhabituelle, non souhaitée ou redoutée
qui se produit pendant les soins et services aux usagers

L'événement a touché la personne :
ACCIDENT

L'événement n'a pas touché la personne :
INCIDENT



SUIVI IMMÉDIAT
par les intervenants
(Aide-mémoire REVOIR)

SUIVI IMMÉDIAT
par les intervenants

- Réagir
- Aviser supérieur
- Déclarer (AH-223)

**ANALYSE SOMMAIRE ET
PRISE DE MESURES**
par le responsable de la ressource et
le gestionnaire du CISSS
de la Montérégie-Est :
• pour éviter la répétition
d'un événement semblable

**ANALYSE SOMMAIRE ET
PRISE DE MESURES**
par le responsable de la ressource et
le gestionnaire du CISSS
de la Montérégie-Est :
• pour éviter la répétition
d'un événement semblable

GESTION CONTINUE
par le gestionnaire :
si l'utilisateur A EU ou AURAIT PU
AVOIR des conséquences majeures*

SUIVI

- S'assurer que les soins/interventions sont planifiées et en cours
- Offrir du soutien à l'utilisateur/proche
- Offrir du soutien au personnel

COMMUNICATION

- Assurer la chaîne de communication à l'interne
- Effectuer l'analyse de l'événement avec les personnes concernées
- Consulter la gestion des risques
- Préparer la divulgation subséquente

AMÉLIORATION

- Réviser les faits et les causes avec la gestion des risques (analyse détaillée ou approfondie)
- Identifier les mesures à prendre pour améliorer la qualité et la sécurité dans les soins/services aux usagers
- Implanter des mesures
- Faire un suivi de l'efficacité/efficience des mesures appliquées et les modifier si nécessaire

*Blessures ou impacts sur la santé qui nécessitent les soins spécialisés d'un professionnel de la santé : les conséquences majeures peuvent être de différents types : temporaires, permanentes et ayant contribué au décès d'un usager. Cet outil synthèse a été réalisé en se référant aux règlements, politiques et procédures de gestion des risques du CISSS de la Montérégie-Est.

