

# 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

#### COMMUNICATION

#### AMÉLIORATION

S'assurer que les soins/interventions  
sont planifiées et en cours

Offrir du soutien à l'utilisateur/proche

Offrir du soutien au personnel

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

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.

