

**Incident :**

Action ou situation qui n'entraîne pas de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être d'une personne, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences (article 183.2 de la LSSSS).

**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. (article 8 de la LSSSS).

**Événement sentinelle :**

Événement qui peut être de deux ordres : 1) événement qui a eu ou qui aurait pu avoir des conséquences catastrophiques; 2) événement qui s'est produit à une fréquence importante même s'il n'est pas à l'origine de conséquences graves.

**Événement indésirable :**

Terme générique utilisé pour désigner toute situation non souhaitée, ou encore redoutée qui a ou aurait pu causer des dommages à la santé d'une personne ou encore à ses biens ou à ceux de l'établissement. L'événement désigne tout aussi bien un incident qu'un accident.

**Analyse des événements :**

Processus structuré qui vise à identifier les facteurs ayant contribué à la réalisation d'un événement afin de prendre les mesures nécessaires pour éviter qu'il se reproduise (prévenir la récurrence).

**La sécurité, l'affaire de tous ...**

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay fait de la sécurité une priorité organisationnelle et préconise les valeurs qui la soutiennent. Ces valeurs individuelles et organisationnelles sont la vigilance, la compétence et le travail d'équipe.

PERSONNE RESSOURCE

**Pour de plus amples informations, communiquer avec:**

**Madame Geneviève Angers**  
Conseillère à la gestion des risques  
et à la qualité  
514.381.1841 poste 224



**LA GESTION DES RISQUES**

La sécurité,  
j'y vois



**INFORMATIONS AUX EMPLOYÉS, USAGERS, VISITEURS, BÉNÉVOLES, CONTRACTUELS ET STAGIAIRES**

## **La gestion intégrée des risques**

La gestion des risques est un processus régulier, continu, coordonné et intégré à l'ensemble des directions de l'établissement. Elle permet l'identification, l'analyse, le traitement et le contrôle des risques et des situations jugées à risque qui ont causé ou auraient pu causer des dommages à un usager, visiteur, personnel, contractuel, stagiaire, bénévole ainsi qu'à leurs biens ou ceux de l'établissement.

## **La déclaration**

Toute personne fréquentant la Résidence a l'obligation de signaler à un gestionnaire et/ou de déclarer les incidents et les accidents qu'il constate le plus tôt possible. La déclaration doit être faite à l'aide du formulaire AH-223-1 et a pour but de permettre l'amélioration continue de nos processus dans le souci de maintenir un milieu de vie sécuritaire et de qualité à nos usagers.



## **La prestation sécuritaire**

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay démontre une grande préoccupation de la qualité et de la sécurité des soins et des services qui sont offerts à la clientèle. La Résidence tient à jour un plan de sécurité afin d'identifier les risques potentiels et de mettre en place les moyens nécessaires pour les prévenir, les traiter et les contrôler.

## **Une culture juste**

La collaboration de tous est nécessaire pour assurer un suivi rigoureux des incidents et des accidents. La Résidence, de par ses valeurs encourage une culture juste, où se dégage un climat de confiance qui favorise la déclaration d'incidents et d'accidents.

Cette culture juste permet de distinguer un acte commis de bonne foi (quelqu'un qui a fait une erreur involontaire) d'un acte répréhensible (erreur faite intentionnellement et de façon irresponsable qui met en danger directement ou indirectement l'utilisateur).

La question n'est pas qui a fait ça ? mais plutôt, pourquoi est-ce arrivé ?

## **Information et divulgation**

En tout temps, l'utilisateur ou son représentant est informé de la situation. Selon la gravité de l'événement, un processus complet de divulgation est mis en place afin d'évaluer l'ensemble de la situation et instaurer des mesures préventives ou correctives afin d'éviter la récurrence de l'événement.

### **POLITQUES**

***Vous souhaitez en connaître davantage ? Nous vous invitons à consulter les politiques suivantes disponibles sur le site Internet de l'établissement:***

#### ***POL-PRO-DQCRI-GRQ-318***

Politique et procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents

#### ***POL-PRO-DQCRI-GRQ-319***

Politique et procédure de divulgation à un usager ou à son représentant de l'information nécessaire à la suite d'un accident

#### ***POL-PRO-DQCRI-GRQ-323***

Politique de gestion intégrée des risques