



Capsule d'information

Qu'est-ce qu'on doit déclarer ?

Développée pour le soutien à domicile de la DSSADG

Les principes généraux de déclaration pour le soutien à domicile

La situation déclarée doit :

- constituer un risque pour un usager ET
 - se produire dans le cadre de notre prestation de soins et de services (un employé est à domicile au moment de l'événement)
- OU
- résulter d'un écart dans la prestation de soins et de services.

Les intervenants du SAD qui offrent des soins et services dans les milieux contractuels (ex : RI-RTF) doivent déclarer les événements qui surviennent pendant leur prestation de soins. Toutefois, ces milieux, qui offrent des services 24/7, ont l'obligation de déclarer tous les événements. La présente capsule offre des exemples qui s'appliquent au SAD en excluant les milieux à contrats.

Chute	• Quasi-chute • Lève-personne	• Lors d'un transfert ou d'activité • En circulant	• Tombe de : chaise, bain, lit, toilette
Erreur de médicament, de traitement ou de diète	• Identité de l'usager • Dose/débit • Disparition/décompte inexact • Voie d'administration • Heure/date d'administration	• Omission • Trouvé • Conservation ou entreposage • Péremption • Non-Disponibilité	• Erreur du fournisseur • Allergie/intolérance connue • Infiltration/extravasation • Non-respect d'un plan de soin, d'une procédure ou d'un protocole
Test diagnostique : - Laboratoire	• Description	• Erreur de saisie liée à l'ordonnance	• Erreur liée à l'identification • Non-respect d'une procédure
Problème de : - Matériel - Équipement - Effet personnel	• Bris ne pouvant pas être réparé tout de suite	• Non-disponibilité du matériel • Bris d'effets personnels de l'usager	• Utilisation non conforme • Panne informatique • Panne système télécommunication
Problème d'abus, d'agression, d'harcèlement ou d'intimidation	• Psychologique • Verbal	• Physique • Sexuel	• Financier
Blessure	• Causé par matériel ou équipement	• Survenue lors d'une désorganisation comportementale⁵	• Automutilation • Lésion de pression
Administratif	• Bris de confidentialité • Lié au consentement	• Sécurité de l'information • Perte de renseignements personnels	• Information classée dans le mauvais dossier
Autres	• Obstruction respiratoire • Décès accidentel	• Lié à une activité • Erreur liée au dossier	• Autre situation à risque

Précisions et particularités pour le soutien à domicile

Accident de travail	Les accidents de travail doivent être déclarés par le formulaire SSMET prévu à cet effet. En aucun cas, ne doit-on déclarer un accident de travail au formulaire AH-223 (incident-accident usager).
Condition ou complication de l'état de santé physique ou santé mentale	Lorsque la condition préalable de la personne génère la situation (ex. : quasi-chute causée par un infarctus), il n'est pas nécessaire de remplir la déclaration. Une note au dossier de l'usager ainsi que l'information à l'équipe clinique pour suivi devront être faites cependant. Seules les complications causées par des erreurs doivent être déclarées (ex. : omission d'administrer la médication à un usager causant alors une crise d'épilepsie).
Refus de soins (ex. : médication)	Un usager a toujours le droit de refuser un soin et cela peut être exprimé de façon verbale ou non verbale. Le refus d'un soin n'est pas un événement à déclarer.
Situation d'abus, d'agression, de harcèlement ou d'intimidation	La déclaration au AH-223 est obligatoire uniquement si la situation d'abus/agression est causée par un employé (ex. : usager rapporte avoir subi des attouchements d'un employé).
Tentative de suicide/suicide	La déclaration au AH-223 est obligatoire quand : • l'événement survient lors d'une prestation de soins; • l'usager a un épisode de service actif ou est en attente de services pour des besoins en santé mentale ou dépendance; • l'usager pour lequel un épisode de service en santé mentale, en dépendance ou à l'urgence vient tout juste d'être fermé (moins d'un mois).
Pharmacie communautaire	Certaines situations liées à une erreur ou un risque d'erreur de médicament/traitement peuvent mettre en cause une pharmacie communautaire. La déclaration au AH-223 est obligatoire seulement si l'erreur touche l'usager (ex. : administration de la mauvaise dose de médicament en raison d'une erreur de service de la pharmacie). Lorsque l'erreur ne touche pas l'usager (ex. : on se rend compte de l'erreur avant l'administration), il n'y a pas de déclaration à faire au AH-223.
Problème avec l'équipement/matériel	Certaines situations impliquent un accident ou un risque d'accident lié à de l'équipement/matériel. Toute situation qui touche l'usager et qui implique de l'équipement (celui de l'usager ou de notre parc d'équipement) pendant la prestation de service doit être déclarée selon la situation (ex. : chute, blessure d'origine connue, utilisation non conforme de l'équipement par nos employés, etc.). Lorsqu'un événement à risque survient hors prestation de soins, qu'il touche ou non l'usager, les principes suivants peuvent aider à déterminer si une déclaration au AH-223 est obligatoire : • L'équipement ayant contribué à la survenue de la situation à risque fait partie de notre parc d'équipement (incluant nos fournisseurs); • Une faille est trouvée au niveau de nos obligations de gestion de l'équipement (ex. : entretien préventif non fait à la date prévue); • Un bris de l'équipement (du SAD ou d'un fournisseur) qui ne peut pas être pris en charge immédiatement.

Certaines situations ne nécessitent pas de déclaration au formulaire AH-223. Toutefois, une situation à risque pour un usager implique toujours que le suivi soit documenté au dossier en s'assurant d'inscrire les interventions mises en place à la suite de l'événement.

Quelques exemples

Type d'événement	Exemples	Je déclare ou pas ?
Chute	Un usager chute en circulant devant moi. Il a trébuché dans le tapis au pied de son lit.	☒
	Un usager me dit avoir chuté dans sa douche la fin de semaine dernière.	☐
	Aucune réponse à la porte. La procédure de non-réponse est suivie. L'usager est retrouvé au sol. Il mentionne y être depuis plusieurs heures.	☐
	J'entends l'usager chuter derrière la porte lorsqu'il tente de venir m'ouvrir.	☒
Médicament	Je constate que l'usager ne s'est pas autoadministré sa médication depuis 5 jours.	☐
	La famille de l'usager me mentionne qu'aucune visite à domicile n'a eu lieu en fin de semaine pour l'administration de la médication au matin.	☒
	Avant l'administration du Lovenox, je me rends compte que la pharmacie a servi la mauvaise dose. Je n'administre pas le médicament.	☐
	J'administre du Lovenox à l'usager. Je me rends compte après l'administration que la pharmacie n'a pas servi la bonne dose.	☒
Diète	L'aidant m'informe que l'usager refuse de respecter la texture alimentaire recommandée.	☐
	L'aidant m'informe que l'usager a été transféré à l'hôpital à la suite d'un étouffement alimentaire. Je réalise que je ne lui avais pas transmis les résultats de mon évaluation nutritionnelle.	☒
Traitement/Intervention	Prise en charge d'un dossier dont la priorisation n'a pas respecté la procédure établie.	☒
Matériel/Équipement	Un retour à domicile a lieu sans que les équipements nécessaires pour assurer la sécurité de l'usager aient été livrés.	☒
	Les roues du fauteuil roulant appartenant à l'usager ne barrent plus ce qui le met à risque de chute.	☐
	Installation déficiente d'un équipement par le livreur mettant à risque un usager.	☒
	Le lit électrique provenant du parc d'équipement de l'établissement cesse de fonctionner lors d'une panne électrique sans que cela entraîne des conséquences pour l'usager.	☐
	Je réalise que l'entretien préventif sur un concentrateur d'oxygène n'a pas été fait à la date planifiée.	☒
	Usager mobilisé par deux employés d'une pièce à l'autre avec un levier portatif. Pas de conséquence.	☒
Effet personnel	Lors d'une visite à domicile, l'effet personnel d'un usager est brisé par un employé.	☒
Tentative de suicide/suicide	La famille nous informe que l'usager a fait une tentative de suicide hier à domicile. Lors de la révision du dossier, je réalise qu'il avait présenté des propos suicidaires lors d'une visite à domicile. L'évaluation du risque de passage à l'acte suicidaire n'avait pas été réalisée.	
Lésion de pression	Un usager développe une plaie de pression en raison d'un délai inhabituel dans la livraison d'un matelas préventif.	
Erreur liée au dossier	Les notes évolutives sont déposées au mauvais dossier.	
Bris de confidentialité	- Des informations confidentielles au sujet d'un usager sont transmises à un tiers pour lequel l'usager ou son représentant n'a pas donné son consentement (ex. : voisin, journaliste, etc.); - Le véhicule d'un employé est volé. Des données confidentielles concernant des usagers se trouvaient dans sa valise.	
Lié au consentement	Une référence à un partenaire externe est réalisée sans le consentement de l'usager ou de son représentant.	
Lié à l'identification	Une référence n'est pas identifiée au nom du bon usager. La prise en charge est retardée.	