



Info-Qualité

Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance de la gestion des incidents liés à la sécurité des usagers

La déclaration d'incidents et d'accidents survenus lors d'une prestation de soins et de services est une obligation légale de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux. Elle est par ailleurs essentielle à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins et services offerts aux usagers.

Signaler un événement n'engage d'aucune manière la responsabilité de la personne qui fait la déclaration. L'objectif n'est pas d'identifier un coupable, mais bien de comprendre les causes de l'événement et de mettre en place des mesures correctives pour prévenir la récurrence et atténuer les impacts.

L'analyse des événements se concentre sur les systèmes et les processus, plutôt que sur les performances individuelles. Avec un taux de déclaration de **27 863 pour l'année 2025-2026**, l'établissement a atteint une certaine maturité en matière de culture de sécurité, qui est par ailleurs axée sur l'apprentissage et l'amélioration continue.

Personnel visé

Toute personne œuvrant à Santé Québec Montérégie-Ouest; employé(e)s, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et les personnes détenant un contrat de service.

Éléments clés

1. **La politique et la procédure concernant la déclaration des incidents et accidents sont respectées par les membres de l'équipe;**
2. **Les membres de l'équipe participent à des activités d'apprentissage continues sur la façon de gérer les incidents et les accidents.**

Afin de concrètement mettre en œuvre ces éléments, référez-vous à la section suivante « À inclure dans notre pratique »

Notre boîte à outils et nos formations

Page intranet [Incidents et accidents - SSSS](#)

Pour connaître le mécanisme de déclaration dans votre secteur, référez-vous à votre gestionnaire.

Saviez-vous que :

- Toutes les déclarations incidents/accidents sont analysées par votre gestionnaire ou une personne mandatée par celui-ci;
- Lors de l'analyse approfondie découlant d'événements sentinelles, le Service gestion de la qualité et des risques **peut questionner** les intervenants, les usagers et leurs proches pour identifier les causes de celui-ci;
- Les gestionnaires ont accès à deux tableaux de bord Power BI qui permettent la visualisation et l'accès aux données, soutenant ainsi une prise de décision éclairée:
 - Un relié au **Système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS)**;
 - Un relié au **Registre des recommandations** découlant d'un événement sentinelle. Il permet de dresser un portrait global du suivi des recommandations et contribue à renforcer la rigueur et la transparence dans la mise en œuvre des actions correctives.

À inclure dans notre pratique

1. Je connais et applique la politique et procédure :

[Politique de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents](#) (POL-10046);
[Procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents](#) (PRO-10045).

Lors d'un incident ou d'un accident :

- Je **porte assistance** à l'utilisateur afin d'assurer sa sécurité pour limiter les dommages;
- Je **sécurise les équipements** en cause et/ou j'**inscris le numéro de lot** défectueux dans la déclaration, afin de faciliter l'analyse de l'événement;
- Je **déclare rapidement** tout incident/accident, même sans conséquence pour l'utilisateur;
- J'informe mon gestionnaire de l'événement;
- Je procède à la [divulgaration](#) de l'événement à l'utilisateur ou son représentant si celui-ci est jugé inapte à recevoir l'information lorsque l'accident est susceptible d'entraîner des conséquences;
- Je **consigne** l'information au dossier de l'utilisateur : la nature de l'accident, ses conséquences, les actions entreprises ainsi que les mesures de prévention et de soutien offerts;
- Je **propose des pistes d'amélioration** en complétant la section 8 de la déclaration et lors d'échanges d'équipe.

2. Des exemples d'activités d'apprentissage continues :

- Je m'inscris à des activités de formation :

Déclaration des événements indésirables survenus lors de soins et de services ENA #10110	Analyse sommaire des événements indésirables survenus lors de soins et services ENA #10234	Divulgaration des accidents ENA #11671
<i>Pour tous les employés n'ayant pas encore suivi la formation sur comment signaler un incident touchant un usager lors de la prestation de soins.</i>	<i>Pour les gestionnaires et personnes mandatées qui doivent analyser les déclarations.</i>	<i>Pour les employés, médecins, gestionnaires qui doivent procéder à une divulgation.</i>

- Je contribue à l'analyse des événements indésirables en participant aux activités, comme la station visuelle opérationnelle, où nous discutons des réussites, opportunités, enjeux, écarts, obstacles et des plans d'amélioration;
- Je consulte l'équipe de gestion des risques de mon secteur pour des questions ou pour de la formation;
- Je consulte les divers outils disponibles sur la page intranet [Incidents et accidents – SSSS](#).

La qualité au cœur de nos actions !

Nos personnes-ressources :

Mélanie Boudreault, coordonnatrice gestion de la qualité et des risques par intérim, DQIPE
Elisabeth Picard, chef de service gestion des risques, DQIPE



**Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité !**