

## POUR AFFICHAGE

---

DESTINATAIRES : Ensemble du personnel, des médecins et des bénévoles de l'établissement

EXPÉDITEUR : Annie Halpin-Benoît  
Chef de service, soutien à la gestion de la qualité et des risques DSIEU-DSMREU-DSPEM (DQEPE) par intérim

Roxanne Héroux  
Chef de service, soutien à la gestion de la qualité et des risques DI-TSA-DP (DQEPE)

Danielle Schinck  
Chef de service, soutien à la gestion de la qualité et des risques DPSAPA-DPSMD-DPJASP (DQEPE)

DATE : 15 avril 2019

OBJET : **Nouvelle ligne directrice en lien avec la déclaration d'incident ou d'accident (AH-223)**

---

Bonjour,

Une modification importante a été apportée aux lignes directrices du MSSS relativement aux déclarations d'incident ou d'accident (rapport AH-223).

Jusqu'ici, les agressions d'un employé envers un usager ne devaient pas être déclarées par le biais d'un rapport AH-223. Après des échanges avec les établissements du réseau, le MSSS a statué que désormais ces événements devraient être déclarés au même titre que les agressions d'un usager envers un autre usager à l'aide du rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223).

Ceci s'adresse à toute personne qui exerce des activités auprès des usagers de notre établissement, soit les médecins, les employés, les bénévoles, les stagiaires, les RI-RTF et le personnel des agences. Précisons que le rapport AH-223 vise à déclarer les événements indésirables (incidents-accidents) susceptibles de nuire aux usagers. Il ne compromet pas le déclarant et n'équivaut pas à porter des accusations. Les comportements inacceptables d'un prestataire de services auprès d'un usager du CISSS de la Montérégie-Ouest doivent toutefois être signalés au supérieur immédiat qui prendra les mesures qui s'imposent.

Une agression d'un employé envers un usager déclaré dans un rapport AH-223 sera traitée par le service de la gestion de la qualité et des risques, de la même façon que pour l'ensemble des autres types de déclarations, c'est-à-dire en tenant compte de sa gravité. L'événement pourrait entraîner une analyse approfondie, s'il s'agit d'un événement sentinelle. Rappelons qu'un événement indésirable est qualifié de sentinelle quand :

- il a eu des conséquences catastrophiques (conséquences permanentes ou ayant entraîné le décès de l'utilisateur);
- il aurait pu avoir des conséquences catastrophiques ou qu'il se produit à une grande fréquence, même s'il n'est pas à l'origine de conséquences graves.

A H-B, RH, DS