

Gestion des risques

Offre de service

Mission

La mission de l'équipe de gestion des risques est d'anticiper les risques, de soutenir leur prévention et de promouvoir des soins et des services sécuritaires, de qualité et centrés sur la personne. Par une approche proactive, l'équipe aide les gestionnaires et les équipes à reconnaître les vulnérabilités en amont, à agir avant qu'un événement ne survienne et à tirer profit des apprentissages organisationnels. Elle contribue ainsi à un environnement où la prévention et l'amélioration continue coexistent avec le respect de la dignité du risque et de l'autodétermination des usagers.

La valeur ajoutée de la gestion des risques

La gestion des risques constitue un levier essentiel pour soutenir la qualité et la sécurité des soins et des services offerts aux usagers. En favorisant l'identification des risques, l'analyse des événements et la mise en œuvre de mesures préventives, elle contribue au renforcement des pratiques organisationnelles et à l'implantation d'une culture de sécurité centrée sur l'apprentissage et l'amélioration continue.

La gestion des risques permet de :

- Assurer le respect des obligations légales prévues à la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS);
- Contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services offerts aux usagers.
- Favoriser l'identification des vulnérabilités au sein des processus dans une perspective d'amélioration, plutôt que de recherche de responsabilité individuelle;
- Prendre le recul nécessaire à l'analyse des événements afin d'en dégager des apprentissages;
- Participer à la mise en place de mesures préventives visant à réduire la récurrence des événements indésirables.

Composition de l'équipe de gestion des risques

L'équipe de gestion des risques apporte une expertise spécialisée en matière de prévention et de gestion des risques. En collaboration étroite avec l'équipe de gestion de la qualité, elle contribue à l'amélioration continue ainsi qu'à la qualité et à la sécurité des soins et des services.

L'équipe de gestion des risques est composée de :

- Conseiller(e)s en soins infirmiers;
- Agent(e)s de planification, de programmation et de recherche;
- Agent(e)s administratif(ve)s;
- Chef(fe) de service.

Nos domaines d'intervention

L'équipe de gestion des risques accompagne les gestionnaires et les équipes dans la prévention, l'analyse et la gestion des risques. Grâce à son expertise, elle contribue à soutenir une culture de sécurité, d'apprentissage et d'amélioration continue au bénéfice des usagers, des proches et du personnel.

Nos interventions visent à :

- Accompagner les gestionnaires et les équipes dans le processus de déclaration des incidents et accidents (AH-223) ainsi que dans la réalisation des analyses sommaires;
- Assurer une vigie des situations à risque et des tendances émergentes, notamment en matière de récurrence des événements;
- Réaliser, à partir de l'analyse détaillée complétée par le responsable du secteur concerné, des analyses approfondies (avec ou sans enquête) de situations et événements ayant eu ou ayant pu avoir eu des conséquences graves pour l'usager, participer à l'élaboration des recommandations en collaboration avec la ou les équipes concernées afin de prévenir leur récurrence et avoir une vigie sur l'avancement de ces plans d'amélioration;
- Soutenir les gestionnaires lors des démarches de divulgation auprès des usagers ou de leurs représentants, lorsque requis;
- Accompagner les équipes dans l'analyse des situations à risque et dans l'identification de mesures préventives et de mécanismes de mitigation des risques;
- Effectuer des visites de milieux avant l'intégration d'usagers ou à la suite de modifications environnementales susceptibles d'influencer la sécurité;
- Produire et diffuser des données permettant une compréhension globale des événements et l'identification des priorités d'action;
- Coordonner les suivis des recommandations émises par des coroners;

- Collaborer avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dans une perspective d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services;
- Soutenir la mise en œuvre et la promotion des pratiques favorisant la prévention de la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité;
- Soutenir l'équipe de gestion de la qualité dans la préparation et les démarches d'Agrément Canada;
- Assurer la gestion des dossiers responsabilité et des réclamations liées aux pertes ou aux bris d'effets personnels des usagers dans les installations de Santé Québec Montérégie-Ouest.

La gestion des risques : une responsabilité partagée

La qualité et la sécurité des soins et des services sont une responsabilité collective. La gestion des risques ne relève pas uniquement d'une équipe ou d'un processus : elle prend vie dans les décisions, les observations et les actions de chacun. Ensemble, nous contribuons à prévenir les événements indésirables, à apprendre de nos expériences et à améliorer continuellement nos pratiques.