

The logo for aqesss, featuring the lowercase letters 'aqesss' in a bold, white, sans-serif font, enclosed within a white rectangular border with vertical lines extending from the top and bottom.

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE  
D'ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ  
ET DE SERVICES SOCIAUX

# ***Guide de la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux***

*Présentation du projet*

*Consultation des partenaires – version du 24 mai 2013*

## **NOTRE MISSION**

*Rassembler, représenter et soutenir nos membres en agissant comme chef de file pour améliorer la qualité des services et la performance du système de santé et de services sociaux, au bénéfice de la population du Québec.*

## **NOTRE VISION**

*L'AQESSS et ses membres sont des acteurs incontournables de la modernisation du système de santé et de services sociaux.*

# Plan de la présentation

1. Objectif de la démarche et contexte
2. L'inspiration initiale : la Haute Autorité de Santé de France (HAS)
3. Le contenu du guide
4. Les orientations du guide
5. Le processus de rédaction

# Questions de consultation

- *Quel constat faites-vous de la situation actuelle de la sécurité des usagers au Québec et quels en sont les enjeux ?*
- *Quelles orientations devrait-on prendre pour améliorer la situation de la sécurité des usagers ?*
- *Est-ce que le projet de guide de l'AQESSS permettra de contribuer à la sécurité des usagers ?*

# OBJECTIF DE LA DÉMARCHE ET CONTEXTE

# L'objectif du projet

*Produire un **guide d'orientation** qui soutiendra les établissements dans la mise en place d'un système de gestion de la sécurité des services de santé et des services sociaux conforme aux meilleures pratiques en vigueur*

# Rappel du contexte

- L'AQESSS et la DARSSS se sont engagées à soutenir les établissements dans la gestion de leurs risques
- L'AQESSS a publié deux guides d'orientation au cours des dernières années pour canaliser les efforts des établissements vers l'amélioration des services
  - *Le Guide de la gestion intégrée de la qualité (2009)*
  - *Le Guide de la gestion intégrée des risques (2011)*
- La création de la DPQ au sein de l'Association qui témoigne de l'importance accordée au secteur de la performance et de la qualité

# Rappel du contexte

- 10 ans se sont écoulés depuis l'adoption de la loi 113 en 2002. Les constats démontrent qu'il est temps de revoir la stratégie de prestation sécuritaire (Risques & Qualité, septembre 2012)
- Agrément Canada constate que, malgré les efforts accomplis en matière de sécurité des services, il y a place à amélioration, notamment pour pérenniser les progrès réalisés (Agrément Canada, 2012)



# Rappel du contexte

- Une étude de l'ICSP tend à démontrer que les coûts économiques de la non-qualité engendrés par des problèmes de sécurité des services représentent un fardeau élevé pour les établissements (Synergie, AQESSS février / mars 2013)
- Le rapport performance de l'AQESSS met en lumière que, malgré les améliorations dans les processus de travail, certain indicateurs de résultats dans les domaines de la qualité et de sécurité des services demeurent préoccupants (Rapport performance de l'AQESSS, 2013)

# Rappel du contexte

- Selon une recherche sur l'incidence des événements indésirables réalisée par le GRIS en 2004, 5,6 % des hospitalisations ont été associées à un événement indésirable. Rien ne permet de croire que ces résultats se sont améliorés

(Blais et coll. 2004)

- Une étude publiée en 2013 par l'ICSP a démontré que 9,2 % des enfants recevant des soins pédiatriques ont subi un effet indésirable

(CPSI, 2013)

# Rappel du contexte

- La vision de l'AQESSS pour le réseau de la santé et des services sociaux mentionne qu'il faut accorder la priorité à l'amélioration de la performance, de la qualité et de la sécurité

(Vision 2020, AQESSS 2012)

- L'AQESSS a défini une vision de la qualité basée sur la recherche constante de l'excellence et l'amélioration des résultats obtenus

(Qualité créatrice de valeur, AQESSS 2013)

# L'INSPIRATION INITIALE : LA HAS

# La volonté de la HAS

*« [...] renforcer les dispositifs concrets d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au bénéfice des patients [...] »*

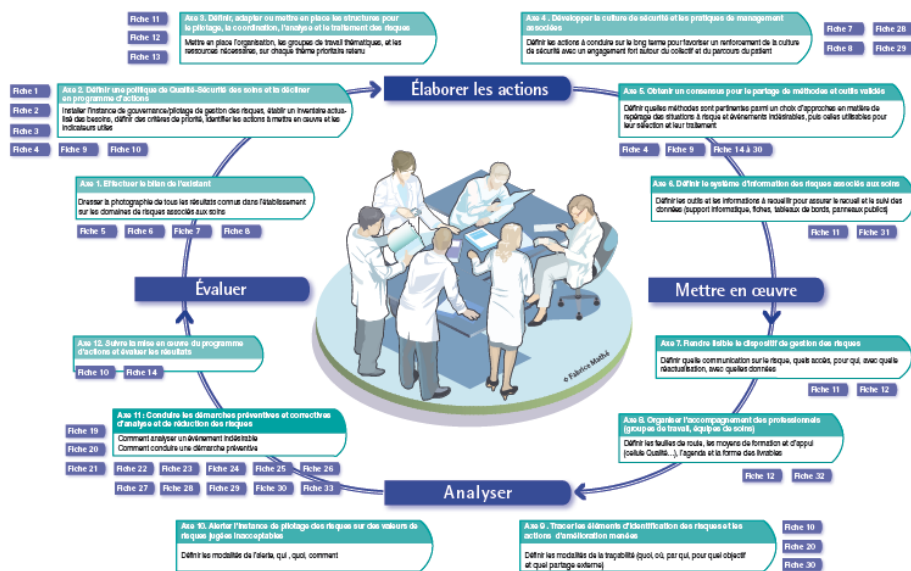
- *Pr Jean-Luc Harousseau, président du Collège de la HAS*

## ***Les principes directeurs***

- 1) Établir un programme d'actions structurées*
- 2) Utiliser une approche réaliste basée sur l'expertise locale*
- 3) Utiliser les principes de la gestion des risques en agissant de manière préventive et proactive*
- 4) Mettre en œuvre une structure de gouvernance de la sécurité des usagers*

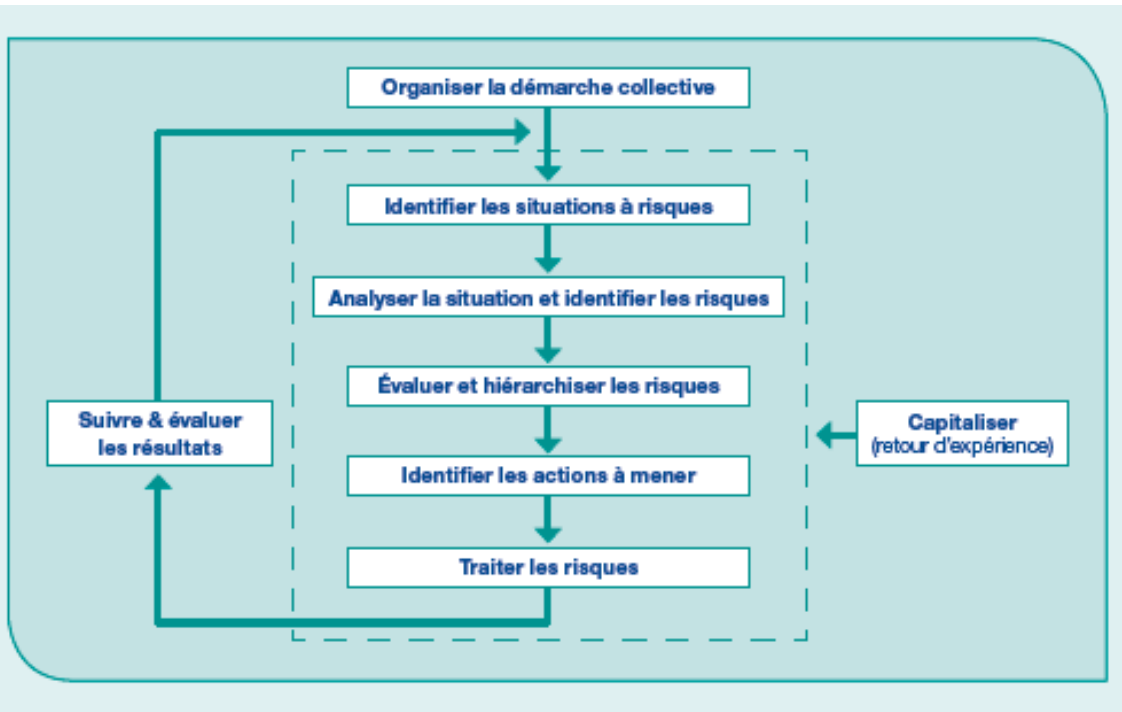
# La démarche et les axes d'action

## Les actions thématiques et renvois au guide



- Cadre de gestion basé sur l'amélioration continue (roue de Deming)
- Utilise le référentiel de la norme ISO 31000 (comme le guide de la GIR)

# Le processus de gestion des risques



- Processus de gestion des risques basé sur la prévention
- Compatible avec les processus utilisés dans les autres secteurs d'activités (SST, sécurité civile, GIR)

# LES ORIENTATIONS DU GUIDE



# Les orientations du guide

Proposer une approche de la prestation sécuritaire de services qui :

1. Positionne la sécurité des usagers comme un **enjeu stratégique** d'un établissement de santé et de services sociaux
2. Inscrit la sécurité des usagers comme une **composante primordiale** de la gestion intégrée des risques
3. Se base sur les **meilleures pratiques reconnues** au niveau international, notamment la norme internationale *ISO 31 000 - Management du risque*

# Les orientations du guide

Proposer une approche de la prestation sécuritaire de services qui :

4. **Vise l'amélioration de la qualité et l'optimisation la performance** des établissements par la prévention des événements indésirables
5. Inclut **des outils concrets et adaptables** pour réaliser les activités d'identification, d'analyse, d'évaluation et de traitement des risques liés à la prestation de services de santé et de services sociaux
6. **Recense les meilleures pratiques** permettant de maîtriser les principaux risques d'un établissement

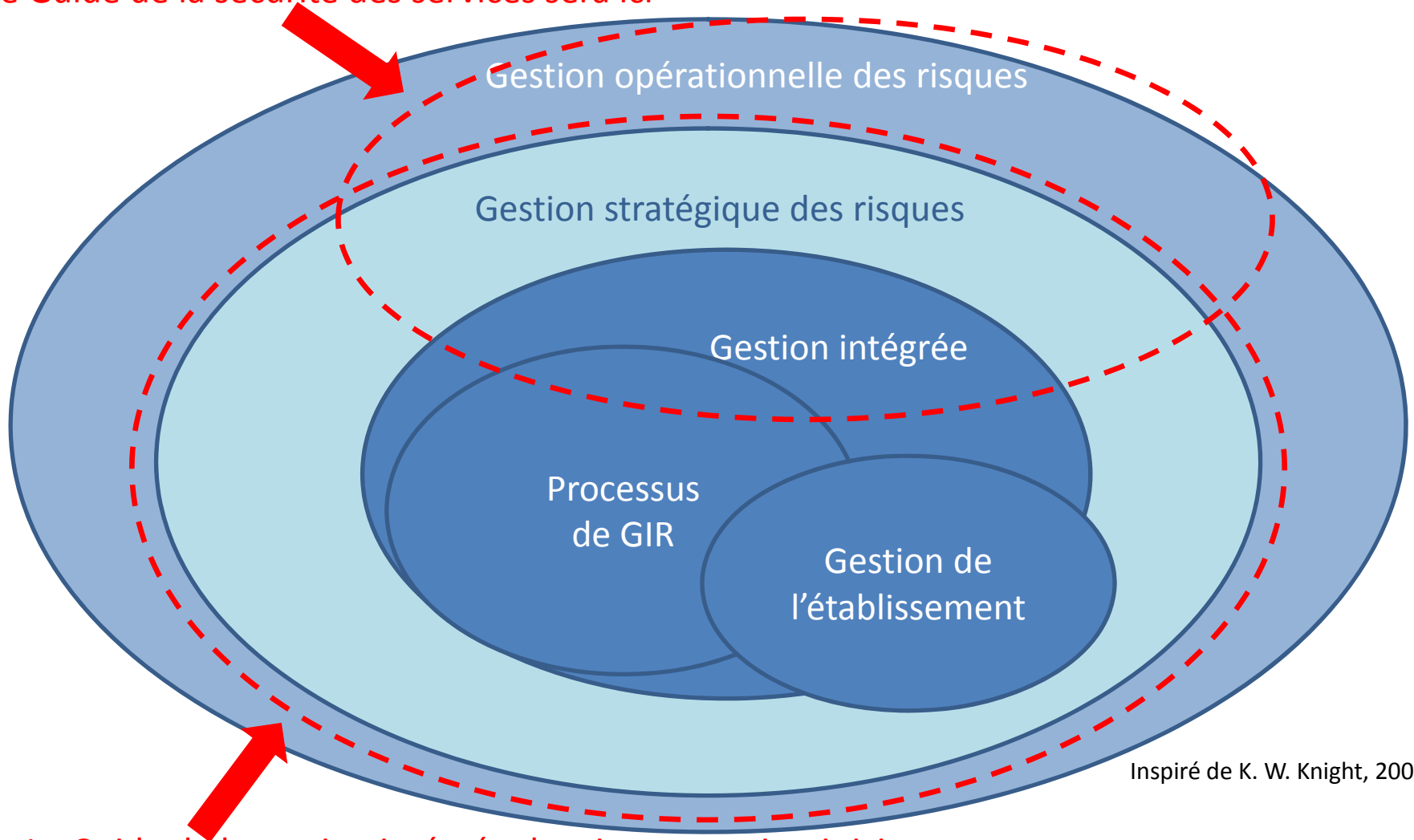
# Les orientations du guide

Proposer une approche de la prestation sécuritaire de services qui :

7. Prône une approche de sécurité des services basée sur **l'amélioration des résultats pour l'utilisateur**
8. S'inscrit en **continuité** avec le *Rapport performance* de l'AQESSS afin de **coordonner les actions d'amélioration requises** en matière de sécurité
9. Favorise la **transparence** en matière d'indicateurs de sécurité afin de **maintenir et renforcer le lien de confiance** avec la population

# La sécurité des services et la GIR

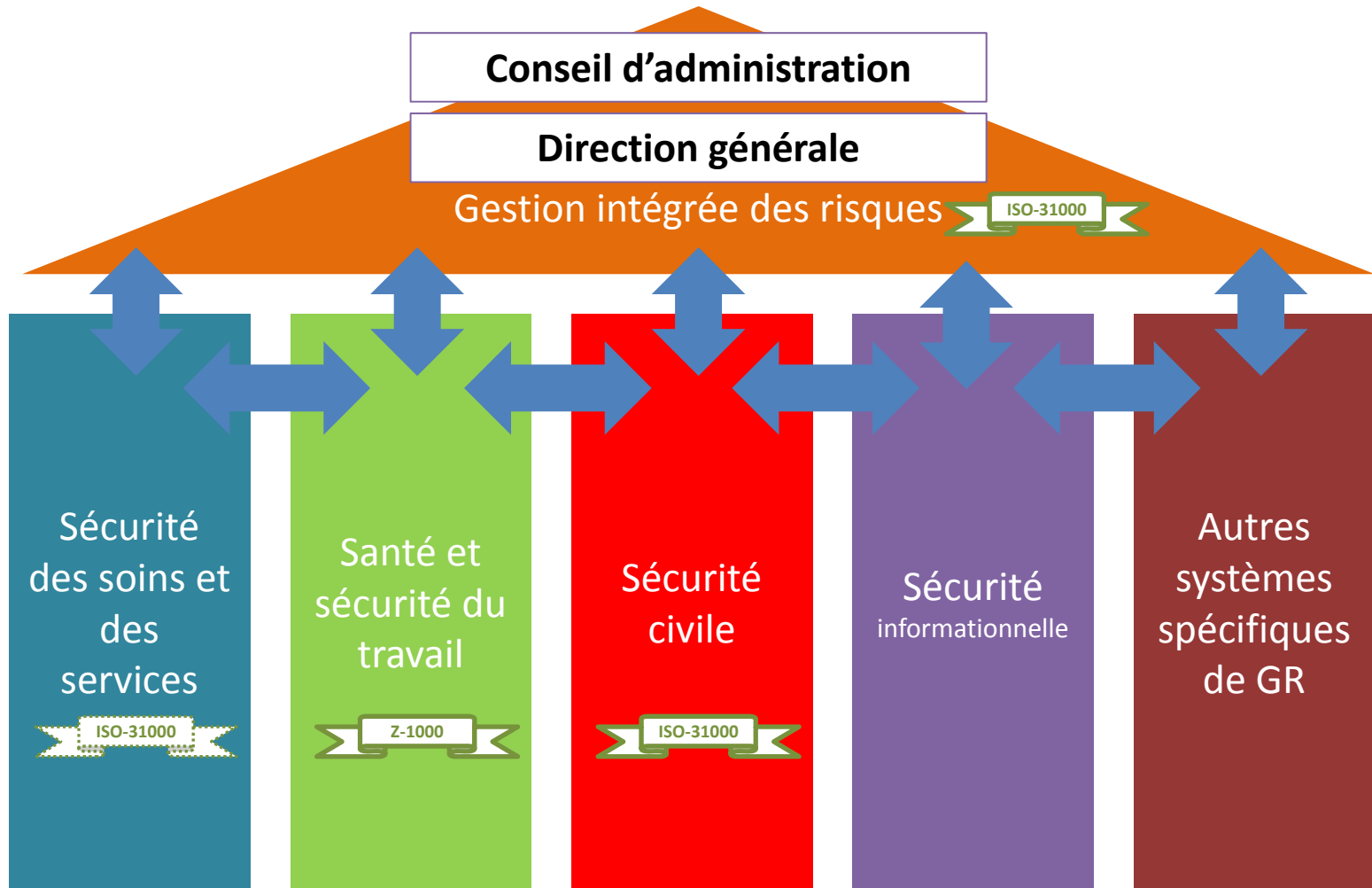
Le Guide de la sécurité des services sera ici



Inspiré de K. W. Knight, 2009

Le Guide de la gestion intégrée des risques se situait ici

# L'intégration des activités de gestion des risques



# aqesss Table des matières

## Chapitres

1) Préface

2) Bilan de la prestation sécuritaire de services au Québec et stratégie pour l'avenir

3) L'importance de l'engagement de la gouvernance pour assurer la sécurité des services

4) Mettre en place un système de gestion de la prestation

4A) L'approche patient-partenaire et la sécurité des services

5) La culture de sécurité et les facteurs de succès de la prestation sécuritaire

6) Agir de manière proactive en prévenant les risques cliniques

7) L'identification des risques et la détection des événements indésirables

8) Analyser efficacement les événements indésirables et en tirer des leçons

8A) La résonance (Modèle FRAM – *Functional Resonance Accident Model*)

9) Faire preuve de transparence et divulguer les événements indésirables

10) Les indicateurs de qualité et de sécurité des services

10A) L'état de la recherche en matière de sécurité des services

# aqesss

# Table des matières

## Chapitres

11) Les stratégies de maîtrise des risques liés aux activités d'un établissement

11A) La prévention des chutes

11B) La prévention des erreurs de médicament

11C) La prévention du suicide

11D) La prévention de la violence en milieu de soin

11E) La prévention des erreurs au bloc opératoire

11F) La prévention des erreurs liées à la gestion et à la transmission de l'information clinique

11G) La prévention des infections nosocomiales

11H) La gestion des alertes et rappels concernant l'équipement, les technologies et les fournitures

11I) Les risques obstétricaux et pédiatriques



# Table des matières

## Chapitres

11J) Les risques liés aux services à domicile et en ressources non institutionnelles

11K) Les risques psychosociaux

11L) La gestion des risques à l'urgence

11M) La gestion des risques aux soins intensifs

Glossaire de la sécurité des usagers

Annexes

Bibliographie



# Composition du guide



Projets complémentaires

=



Partie 1 – 12 chapitres  
Modèle de prestation sécuritaire



Partie 2 – 14 chapitres  
Stratégies de maîtrise



Bibliographie commune



Glossaire



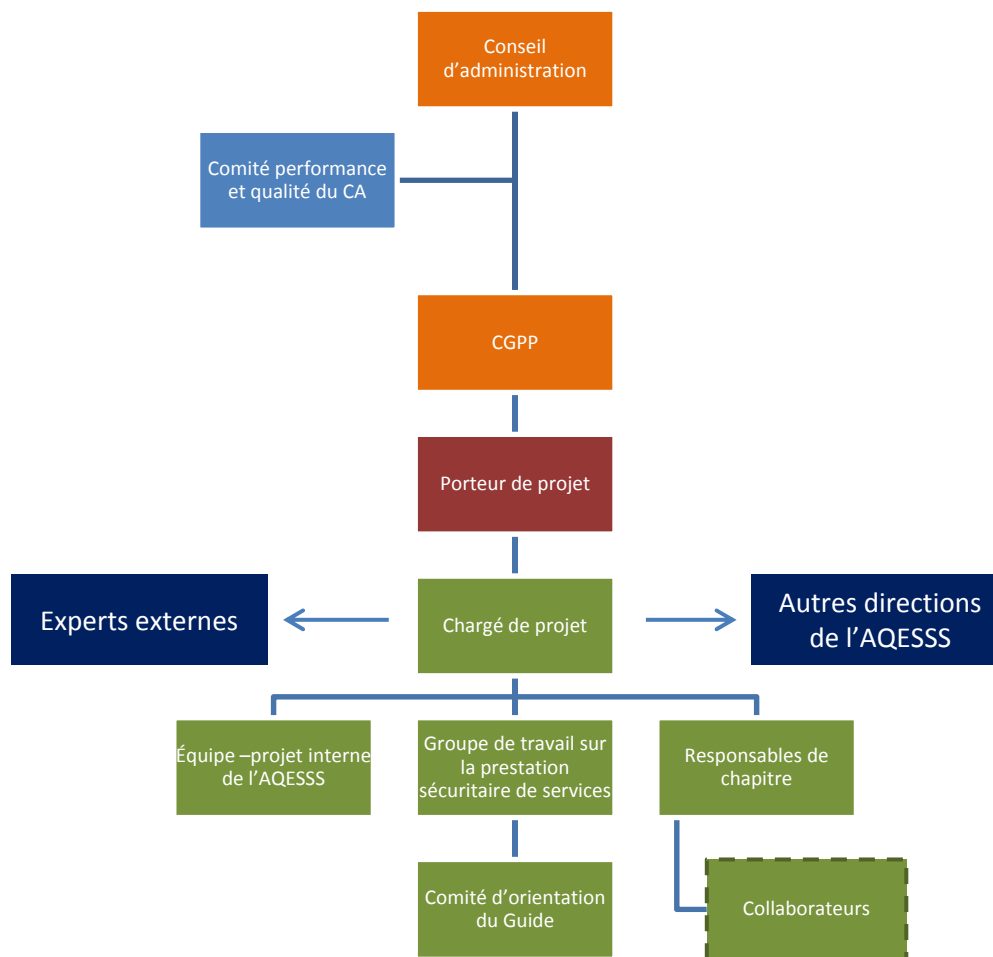
Annexes

Concepts communs aux chapitres

# Projets complémentaires

- Portail informatique regroupant les outils
- Microprogramme de 2<sup>e</sup> cycle en sécurité des usagers (Université de Montréal)
- Guides techniques complémentaires

# Structure des comités et instances



# aqesss Échéancier

<b>Date limite pour remettre le plan détaillé du chapitre</b>	<b>30 avril 2013</b>
<b>Rencontre du comité international d'experts en sécurité des patients</b>	Juin 2013
<b>Date limite pour la soumission des textes</b>	<b>30 septembre 2013</b>
Période de révision des textes par le comité d'orientation	Octobre-Novembre
Validation par les experts externes	Novembre
Validation par le <i>Groupe de travail sur la sécurité des services</i>	18 novembre 2013
Édition du guide	Décembre 2013
<b>Publication du guide</b>	<b>Janvier 2014</b>

## Pour me joindre



**Guillaume Ducharme, M.Sc., DESS**

*Chargé de projet*

*Conseiller-cadre à la gestion intégrée de la qualité et des risques*

514-282-4261

guillaume.ducharme@aqesss.qc.ca

www.aqesss.qc.ca



**Twitter**

www.twitter.com/guillaumeAQESSS



**LinkedIn**

www.linkedin.com/in/guillaumeducharme

## Comité d'orientation

- ◆ **Anne Lemay**, directrice de la performance et de la qualité, porteur de projet
- ◆ **Denise Henry**, Directrice de la qualité, performance, évaluation et gestion des risques, CSSS Haut-Richelieu - Rouville
- ◆ **Marc Pineault**, Coordonnateur Qualité et gestion des risques, Hôpital Ste-Mary
- ◆ **Pedro Villagran**, Directeur adjoint aux affaires universitaires, CHU Sainte-Justine
- ◆ **Hélène Racine**, Directrice des soins infirmiers et de la qualité, Institut universitaire en santé mentale Douglas
- ◆ **Me Geneviève Côté**, Conseillère à la qualité et à la gestion des risques, Hôpital Santa-Cabrini
- ◆ **Dr Maryse Turcotte**, médecin, CSSS Alphonse-Desjardins