

PROCÉDURE DE GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

OBJECTIF

Ce document décrit les principes et modalités de la gestion des événements indésirables survenant dans le cadre des activités au sein du Foyer du Vallon.

DROIT À L'ERREUR

La Direction du Foyer du Vallon admet :

1. Que des incidents peuvent se produire au sein du Foyer du Vallon.
2. Qu'il est important et nécessaire de les signaler afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent.
3. Tout incident est une opportunité d'amélioration de nos façons de faire et de notre organisation.

QU'EST-CE QU'UN INCIDENT ?

Les incidents peuvent être de toute nature et comprennent aussi bien les vols, pertes de matériel, erreur de facturation, chutes de personnes, erreur médicamenteuse, insatisfaction des résidents¹, des familles ou tout autre dysfonctionnements organisationnels.

Un quasi-incident, soit des problèmes évités de justesse et dont le signalement peut être utile à leur prévention.

Il existe trois types d'incidents selon notre terminologie

- **Évènement indésirable**
Action ou situation inattendue survenant lors d'une prise en soin ou autre action :
 - Un événement peut être unique ou se reproduire et peut avoir plusieurs causes.
 - Un événement peut consister en quelque chose qui ne se produit pas (=quasi-incident).
- **Incidents**
Entrent dans cette catégorie tous les dysfonctionnements qui provoquent ou qui sont susceptibles de provoquer :
 - Un dommage à un résident, collaborateur ou visiteurs.
 - Un dysfonctionnement d'un processus de prise en charge ou de l'organisation d'un service.
 - Un dommage pour l'institution (équipement) ou l'environnement.

¹ Afin de faciliter la lecture, particulièrement de nos bénéficiaires mal-voyants, l'usage du genre masculin est privilégié et englobe à titre universel tous les genres.



- **Faits graves**

Entrent dans cette catégorie les événements qui causent ou risquent de causer un dommage grave. On peut distinguer :

- Faits graves concernant une personne (résident, collaborateur ou visiteur) : tout événement qui met en danger la vie d'une personne, qui cause son décès, une invalidité ou une incapacité durable qui provoque une hospitalisation ou tout autre dommage important (ex : accident grave, agression sérieuse, fugue avec risque grave auto- ou hétéro-agressivité).
- Faits graves dans le domaine technique ou administratif : tout événement qui entraîne un grave dommage à l'institution (équipements / installations) ou qui en compromet gravement le fonctionnement (exemple : mises hors service d'une installation, nécessité de réparation d'un équipement, dispersion non maîtrisée de produits dangereux, etc.).
- Autres cas : tout autre fait concernant aussi bien les personnes que le domaine technique ou administratif, jugé grave ou potentiellement grave par les personnes ou la hiérarchie.

QUI PEUT DÉCLARER UN INCIDENT ?

Toute personne qui travaille au Foyer du Vallon peut signaler un incident qu'elle soit impliquée ou non.

Les personnes travaillant de manière fixe, les personnes travaillant en mission temporaire ou les stagiaires sont également à même de faire une déclaration.

Les familles et les visiteurs sont également à même de signaler un incident.

COMMENT DÉCLARER UN INCIDENT ?

Le signalement peut s'effectuer de plusieurs manières :

- Par écrit :
 - avec le formulaire prévu à cet effet se trouvant à disposition dans chaque service et à la réception.
 - par mail à la direction.
 - sur le site internet dans les espaces privés réservés aux familles et/ou collaborateurs.
- Par oral auprès :
 - Chef de service
 - Personne de confiance
 - Commission du personnel
 - Direction

L'ANALYSE DE L'INCIDENT ET SON ÉVALUATION

L'incident est analysé par le CODIR (Comité de direction). La criticité globale est évaluée selon les échelles établies : **Gravité x Fréquence x Détectabilité = Criticité**

Cette échelle est décrite en détail dans l'annexe 1.

La gestion d'un incident

La gestion d'un incident fait l'objet de différentes étapes qui sont détaillées dans l'annexe 2.

Actions à la suite d'un événement indésirable

Selon l'événement rencontré, des mesures urgentes doivent être entreprises immédiatement afin de protéger les personnes.

Différents protocoles sont déjà décrits dans Carefolio, pour les situations telles que :

- Erreur médicamenteuse
- Fugue
- Chutes des résidents

Si un processus établi ne correspond à la réalité observée, il est conseillé de ne pas suivre le processus à la lettre. Étant donné que chaque situation peut être singulière, il est demandé de faire appel à sa propre initiative, à son bon sens afin de réagir au mieux et rapidement à la situation observée dans l'objectif premier de protéger les personnes notamment en cas de danger.

Rapport annuel

Un rapport annuel est présenté par la Direction à tous les membres du personnel ainsi qu'au Comité du Foyer du Vallon.



La Direction