

Action prévention

La sécurité est notre responsabilité à tous

Prevention Action

We all share the responsibility for safety

Nov. 2013

Qualité · Sécurité ·
Compassion



Quality · Safety ·
Compassion

Le bulletin **Action prévention** du **JHSB** est publié quatre fois par année. Il est destiné aux :

- Employés
- Professionnels
- Résidents
- Familles
- Bénévoles
- Clients

JHSB's Prevention

Action newsletter is published four times a year. It is for:

- Staff
- Professionals
- Residents
- Families
- Volunteers
- Clients

▪ Jeffery Hale
1250, chemin Sainte-Foy
Québec QC G1S 2M6
418 684-5333

▪ Saint Brigid's
1645, chemin Saint-Louis
Québec QC G1S 4M3
418 681-4687

Rédactrice de cette parution
Editor of this issue



jennifer.robert
@ssss.gouv.qc.ca
T. 418 684-5333, #1265

jhsb.ca



Le droit d'être informé : la divulgation

Par Myriam Laroche, Conseillère cadre en gestion des risques et de la qualité

Imaginez-vous quelques instants être victime d'un événement indésirable pendant votre épisode de soins. Dans une telle situation, je suis persuadée que vous ou votre famille voudriez-vous être informé ?

Informé c'est une nécessité, pourquoi ?

- Point de vue

éthique : Notre code d'éthique stipule que « le résidant a droit à l'information et à la liberté d'expression. »

- Point de vue légal : La divulgation c'est l'obligation, selon l'article 8 de la Loi sur les Services de Santé et Services Sociaux d'informer, le plus tôt possible l'utilisateur ou sa famille, de tout accident survenu au cours de la

prestation de service ainsi que des mesures prises pour contrer les conséquences et prévenir la récurrence de cet événement.

- Point de vue qualité : La divulgation des événements indésirables est une pratique

Suite au verso...



Disclosure: The right to be informed

By Myriam Laroche, Senior Risk Management and Quality Consultant

Imagine for a moment that something goes wrong when you are receiving medical care or services. Wouldn't you and your family want to know?

Disclosure is necessary from many points of view:

- Ethical perspective: Our Code of Ethics requires it, stating that "residents have a right to information and

freedom of expression."

- Legal perspective: Disclosure is a legal obligation. According to section eight of the Act Respecting Health Services and Social Services, clients and their families must be informed as soon as possible of any accident that occurs during the provision of care and the measures taken to mitigate the impact of such an event and prevent its recurrence.

- Quality perspective: Disclosure of adverse events is one of Accreditation Canada's Required Organizational Practices (ROP), given that, "research shows a positive relationship between client satisfaction with how an adverse event is handled by an organization and formal open disclosure"

Continued on page 4...

Le processus de divulgation est en accord avec notre engagement à la communication ouverte avec les usagers

...suite de la page 1

organisationnelle requise (POR) par agrément Canada. En effet « Les constatations démontrent qu'il existe un lien solide entre la satisfaction des clients face à la façon dont les événements indésirables sont traités par un organisme et la présence d'un processus transparent de divulgation. »

Circonstances et le moment approprié

Nous avons l'obligation d'informer l'utilisateur ou son représentant légal aussitôt que celui-ci est victime d'un événement qui nécessite des mesures de surveillances additionnelles de son état de santé. Dans le jargon de la gestion des risques, on demande aux intervenants de divulguer lorsque l'accident est de gravité D et plus.

On peut donner comme exemple : une chute, une erreur de

dosage dans la médication pour le diabète (insuline), une blessure d'origine inconnue etc. Il faut informer l'utilisateur le plus tôt possible après la survenue d'un préjudice.

« Les patients et les familles partout au Canada sont en faveur de la divulgation ouverte et transparente, car elle répond à un besoin fondamental lorsque les choses tournent mal, tout en raffermissant les relations que patients et familles entretiennent avec les prestataires de soins.»

Éléments à divulguer

Les premières communications avec l'utilisateur ou sa famille sont très importantes. Les informations transmises doivent porter principalement sur les faits connus au moment présent. Voici les éléments importants à expliquer à la famille :

- La nature et les circonstances connues à ce jour de l'événement qui s'est

produit

- Les répercussions et les conséquences actuelles et potentielles
- Les soins réalisés et le suivi à venir
- Les mesures prises pour éviter que la situation se produise de nouveau

De plus, il ne faut pas minimiser l'anxiété possible du client ou de sa famille face à une telle situation. Il est donc primordial d'accorder à la personne le temps de s'exprimer et de prévoir du temps pour une période de questions et réponses. Pensez à employer un langage simple et évitez d'utiliser des termes médicaux.

Événements graves

Dans certaines situations plus graves, les intervenants peuvent ne pas être à l'aise à porter seul la responsabilité de divulgation, car ces situations sont souvent complexes.

Il ne faut jamais oublier que c'est un travail d'équipe et que

dans des situations plus graves, une rencontre peut être organisée avec le client, la famille, les différents professionnels connaissant la situation de santé du client ainsi que les gestionnaires du service afin de donner les informations les plus justes possible au client et sa famille. Dans ce contexte, des mesures de soutien peuvent être proposées.

Notes d'évolutions : une preuve de vos actes

Il est indispensable d'inscrire les éléments concernant la divulgation dans le dossier de l'utilisateur. C'est la preuve que vous avez posé les gestes adéquats.

N'oubliez pas d'inclure les éléments suivants :

- La date et l'heure de la divulgation ;
- Les faits présentés au cours de la discussion ;
- Les réactions du client et de sa famille ;

- Les questions soulevées et les réponses données
- Les mesures de soutiens offertes s'il y a lieu.

Prendre le temps...

L'empathie et la compassion auprès de

nos clients se traduit en partie par le temps et l'importance que nous accordons aux événements indésirable.

Un tel événement est souvent causé par une multitude de facteurs et est souvent

involontaire. Il est donc important comme établissement de prendre le temps de réunir tous les faits et toute l'information nécessaire afin de rassurer l'usager et sa famille en démontrant que nous accordons la plus haute importance

à la situation.

¹ Jeffery Hale – Saint Brigid's (1994), Code d'éthique.

² Agrément Canada (2012), Pratique organisationnelles requises, La divulgation.

³ ICSP (2011), Lignes directrices nationales relatives à la divulgation : parler ouvertement aux patients et aux familles.



La compassion auprès des clients se traduit en partie par le l'importance que nous accordons à de tels événements. / *We convey compassion for our clients in part by giving such events attention they warrant.*

Indicateurs de qualité trimestriels

Périodes 5 à 7 de l'année financière 2013 - 2014

Nombre d'événements déclarés concernant la gestion des risques

Types d'événements	# d'événements	% par type
Chutes	230	49,9%
Erreurs de médication	140	30,4%
Erreurs de diète	10	2,2%
Problèmes matériels	12	2,6%
Agression-abus-harcèlement	3	0,7%
Autres types d'événements	66	14,3%
Total	461	100%

*Répartition des types d'événements sur le total des événements pour le trimestre

Quarterly Quality Report

(25 juillet 2013 – 19 octobre 2013)

Nombre d'infections nosocomiales et BMR

Types d'infections	Nombre de cas
SAG	6
Influenza saisonnière	0
Gastro-entérite	1
Clostridium difficile	0
Total	7
BMR (SARM, ERV)	1

The process of disclosure is in keeping with JHSB's commitment to open communication with our clientele

...continued from page 1

Circumstances and timing of disclosure

When an event takes place that results in the need to increase health monitoring, we are obliged to inform clients or their legal representative.

More specifically, we are required to disclose all accidents in category D and above. Examples include a fall, a dosage error for insulin or an unexplained injury.

We must inform Clients must be informed as soon as possible after harm has occurred. "Patients and families across Canada are supportive of open and transparent disclosure of harm, as it addresses a fundamental need when things go wrong and strengthens the relationship that we have with our healthcare provider."

What to disclose

The initial discussions with clients and their family are extremely

important. The information you share with them must pertain primarily to the facts as they are known at the time.

Here are important points to be explained to the family:

- The nature and circumstances surrounding the event, as they are known at the time
- Actual and potential impact and consequences of the event
- The care provided and follow-up measures to come
- Measures taken to prevent a recurrence of the event

Keep in mind that clients and their families will probably be feel anxiety about the event. It is important to give people time to voice their concerns and the opportunity to ask questions and obtain answers to those questions. Remember to use plain language and avoid medical jargon.

Who provides disclosure after serious events?

In certain more serious cases, the healthcare providers may not feel comfortable shouldering alone the responsibility of disclosure, especially since these situations are often very complex.

Remember that disclosure is a team effort. In serious cases, a meeting can be organized between healthcare providers familiar with the case, organizational management and the clients and their families in order to give them the most accurate information available. In such instances, support is available.

Progress notes: recording our actions

Elements disclosed to clients must be recorded in their medical records. This provides proof that we have taken proper action. The following details should be included:

- The date and time of disclosure;

- Facts disclosed during the discussion;
- Reactions of the client and family;
- Questions raised and answers given, and;
- support measures offered, if applicable.

Taking the time

Part of conveying empathy and compassion for our clients means giving adverse events the time and attention they warrant.

Such events are usually the result of a many factors, most of which are unintentional. As a public health establishment, it is important to take the time to gather all the related facts and information about a case; this helps to reassure our clients that we take such events very seriously.

¹ Jeffery Hale – Saint Brigid's (1994), Code of Ethics.

² Accreditation Canada (2012), Required Organizational Practices: Disclosure.

³ CPSI (2011), Canadian Disclosure Guidelines: Being Open with Patients and Families.