

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
<b>DESTINATAIRE :</b>	L'ensemble du personnel, médecins, résidents en médecine, stagiaires, bénévoles, visiteurs et prestataires/fournisseurs de services	
<b>ÉMISE PAR :</b>	DQIPÉRE	
<b>APPROUVÉE PAR :</b>	Comité de direction	
<b>RÉFÉRENCES :</b>	Politique cadre interne et/ou Document provenant du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Mtl; Fiche du Comité de gestion de la sécurité des usagers; Plans annuels de sécurité des usagers et autres références énumérées en p. 11.	

## 1. OBJET

La présente politique s'ancre dans les dispositions de la Loi sur les services de santé et services sociaux qui formalisent notre responsabilité organisationnelle d'assurer une prestation de soins et services de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires... » (réf. Article 100 de la LSSSS, L.R.Q., c. S-4.2). La sécurité est reconnue en tant qu'une des principales obligations envers les clients, leurs proches, le personnel et les autres prestataires/ fournisseurs de services.

La mise au point d'un cadre structurant fondé sur des principes directeurs, confirme notre engagement à orienter, soutenir et évaluer la concertation d'actions préventives et correctives. Un plan de sécurité des clients revu annuellement et des analyses en continu visent à éclairer l'actualisation et l'adéquation de mesures de réduction/contrôle des risques.

Cette politique vise aussi à orienter les priorités d'amélioration et un maintien/rehaussement de l'environnement sécuritaire par le biais de :

- La reconnaissance des risques pour la sécurité des clients;
- L'adoption de mesures pour réduire les problèmes et les risques cernés en matière de sécurité des clients;
- Le soutien à la déclaration interne de problèmes liés à la sécurité des clients et à la prise de mesures correctives durables;
- L'accent sur les processus et systèmes (analyses, modification et monitoring) ;
- L'apprentissage organisationnel au sujet de la sécurité des usagers;
- Le partage des connaissances sur les questions liées à la sécurité des usagers pour favoriser l'apprentissage organisationnel et appuyer une culture de sécurité des clients.

Le personnel et les médecins de Villa Medica se font un devoir de promouvoir une culture de sécurité afin que les risques de toute nature soient gérés avec lucidité et collaborativement (notamment auprès des clients, leurs proches, de résidents en médecine/stagiaires et bénévoles).

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tout le personnel de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica, ainsi qu'aux médecins, résidents en médecine, stagiaires, bénévoles et autres prestataires de services.

## 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les cibles de vigilance et d'amélioration relatives à la sécurité des clients, issues d'une consultation en ce sens auprès des intervenants en 2016, se regroupent sous trois catégories :

- Prévenir les préjudices liés à la prestation de soins et de services;

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

- Rehausser la culture de sécurité;
- Outiller les clients et leurs proches en regard à leurs besoins et responsabilités en matière de sécurité.

Quatorze cibles de vigilance et d'amélioration spécifiques relatives à la sécurité des clients sont énumérées ci-après.

### 3.1. PRÉVENIR LES PRÉJUDICES LIÉS À LA PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES

- Cible 1 : Les procédures et protocoles cliniques concernant les soins et services sont appliqués rigoureusement tout au long de l'épisode de réadaptation et du cheminement du client (admis/inscrit). Par exemple :
  - Double identification (en collaboration avec le client/sa famille, au moins deux identificateurs uniques à la personne sont utilisés pour confirmer que le client reçoit l'intervention ou le service qui lui est destiné).
  - Dépistage du risque de chute, de dysphagie, de développer une plaie de pression, de déshydratation, etc.;
  - Dépistage d'une dépression/détresse et du risque suicidaire.
- Cible 2 : Les employés ont la formation requise pour réaliser une prestation de soins et de services sécuritaire;
- Cible 3 : Tous les renseignements et les informations nécessaires pour la continuité des soins et des services sont transmis adéquatement, au moment opportun, à tous les points de transition;
- Cible 4 : L'environnement physique interne et externe des installations (incluant les équipements et le matériel) est sécuritaire;
- Cible 5 : L'utilisation et l'entretien préventif de l'équipement et du matériel sont sécuritaires;
- Cible 6 : Une gestion optimale des médicaments de niveau d'alerte élevé, des narcotiques / substances contrôlées est appliquée;
- Cible 7 : Une gestion efficace concernant la prévention et le contrôle des infections :
  - Hygiène des mains;
  - Pratiques de base/additionnelles/mesures de prévention universelles;
  - Utilisation de l'équipement de protection individuelle.

### 3.2. REHAUSSER LA CULTURE DE SÉCURITÉ

- Cible 1 : La responsabilité en regard de la sécurité des clients est présente dans toutes les descriptions de fonction des employés de Villa Medica;
- Cible 2 : La sécurité des clients en tant qu'engagement organisationnel est présente dans toute élaboration ou modification de programme;
- Cible 3 : Les employés connaissent et appliquent les mesures mises en place pour prévenir la récurrence des incidents et accidents, en lien avec leur prestation de soins et services;
- Cible 4 : Les initiatives des employés en matière de sécurité sont reconnues.

### 3.3. OUTILLER LES CLIENTS ET LEUR PROCHES EN REGARD À LEURS BESOINS ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

- Cible 1 : Les clients et leurs proches sont sensibilisés à leur rôle en regard à leurs besoins en matière de sécurité, dans le cadre de la prestation de soins et de services;

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

- Cible 2 : Les clients et leurs proches ont accès à toute documentation susceptible de répondre à leurs besoins en matière de sécurité;
- Cible 3 : Les clients et leurs proches reçoivent l'enseignement requis pour développer leur autonomie, leur santé/bien-être, etc.

Quant au plan de sécurité des clients mentionné en page 1, notons qu'il s'appuie sur les priorités et cibles retenues annuellement par les gestionnaires et autres parties prenantes de Villa Medica.

Précisons que les cibles retenues en 2016 par les membres du comité de gestion des risques et reconduites ici, sont en lien avec les incidents/accidents de plus forte prévalence et présentent un potentiel de gravité de conséquences pour la clientèle reconnu (réf. page 1, section 3, premier paragraphe). En d'autres mots, au cours des trois dernières années, comme ailleurs dans le réseau sociosanitaire, les chutes et les problèmes de médicament sont les plus prévalents. Ils représentent en général 80 % des événements survenant dans nos installations. Ces événements font l'objet de suivis par le comité de gestion de la sécurité des usagers. Deux sous-comités sont dédiés à l'analyse et aux recommandations requises pour l'amélioration des pratiques, soit le comité de prévention des chutes et gestion des contentions ainsi que le comité du circuit des médicaments.

Le développement visé de la culture de sécurité passe par une analyse de situations à risque de provoquer un incident / accident ou d'avoir des conséquences pour le client, les situations survenues et déclarées, la révision de processus ou de composantes de ceux-ci, la formation et le soutien auprès des intervenants et la mise en œuvre de pratiques reconnues/basées sur l'évidence.

#### 4. OBJECTIFS

La présente politique met l'accent sur la réduction des risques, la prévention de préjudices liés à la prestation de soins et de services et la promotion d'une sécurité optimale pour les clients. Elle vise à structurer la mise en œuvre d'un plan de sécurité qui tient compte des éléments suivants :

- Identification de besoins et de lacunes en matière de sécurité des clients, notamment par le biais de :
  - Déclarations d'incidents/d'accidents survenus lors de la prestation de soins/services (formulaires AH-223);
  - Insatisfactions / plaintes exprimées par des clients;
  - Sondages auprès de clients ou du personnel (sécurité perçue, satisfaction / expérience vécue);
  - Audits internes et externes de conformité à des normes de pratique reconnues;
  - Observations recueillies dans le cadre d'une surveillance, d'une inspection ou de tournées visuelles.
- Gestion du registre local des risques identifiés / réalisés afin d'alimenter le plan de sécurité des usagers -par secteur d'activités (i.e. analyses et génération de rapports spécifiques à partir de Gesrisk ou du SSSS);
- Détermination de buts et objectifs prioritaires en matière de sécurité selon le plan d'organisation, les normes de pratique reconnues et, entre autres, les suivants :
  - La planification stratégique 2019-2023;
  - Le plan de gestion intégrée de la qualité et des risques d'affaires;
  - Les pratiques organisationnelles requises (POR) du programme Qmentum qui s'appliquent;

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

- Une pondération des éléments qui concernent les risques identifiés selon la :
  - Probabilité qu'un risque spécifique se réalise/prévalence;
  - Gravité des conséquences appréhendées ou survenues pour la clientèle;
  - Criticité des pour les clients, les équipes et l'organisation.
- Une détermination d'échéanciers réalistes et des personnes responsables de chaque secteur;
- Une diffusion du plan de sécurité des usagers;
- Une mise en œuvre et un suivi du plan de sécurité des usagers.

## 5. Résultats spécifiques attendus en regard des cibles de vigilance et d'amélioration de la sécurité des clients

### 5.1. Catégorie - PRÉVENIR LES PRÉJUDICES LIÉS À LA PRESTATION DE SOINS ET SERVICES

#### 5.1.1. Cible 1 : Les procédures concernant les soins et les services sont appliquées rigoureusement tout au long du cheminement du client

Lors de l'admission	Résultats attendus (liste non exhaustive)
L'équipe à l'accueil/admission	Les procédures d'accueil et d'admission sont suivies. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification des informations disponibles;</li> <li>• Obtention des consentements requis du client/son représentant;</li> <li>• Prise de photo.</li> </ul>
Personnel en soins infirmiers	Les procédures d'admission sont suivies. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil, orientation au niveau des lieux physiques;</li> <li>• Collecte de données (coordonnées, paramètres vitaux, allergies, personne ressource);</li> <li>• Dépistage des risques de chute, dysphagie, plaies de pression, dépression/suicide, fugue associée à des troubles cognitifs;</li> <li>• Évaluation physique sommaire;</li> <li>• Élaboration du PTI et plan de soins;</li> <li>• Remise du guide d'accueil et d'informations diverses.</li> </ul>
Personnel des disciplines de la réadaptation	Les procédures d'admission sont suivies. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et début de la prise en charge;</li> <li>• Contribution au dépistage du risque de chute;</li> <li>• Évaluation des besoins en termes d'aides techniques;</li> <li>• Évaluation de la dépression/du risque suicidaire;</li> <li>• Amorçage du plan d'intervention;</li> <li>• Transmission d'informations diverses.</li> </ul>
Médecin	Les procédures d'admission sont suivies. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Note d'admission;</li> <li>• Évaluation des besoins;</li> <li>• Autorisation du bilan comparatif des médicaments (BCM) validé par la pharmacie.</li> </ul>

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

/suite Lors de l'admission	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Personnel de la pharmacie	Les procédures d'admission sont suivies. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du bilan comparatif des médicaments (BCM);</li> <li>Préparation des médicaments.</li> </ul>
L'équipe interdisciplinaire / l'ensemble de l'organisation	Le P3I est élaboré en présence du client.
	Les pratiques de base en prévention des infections sont appliquées.
	La politique et la procédure sur la double identification des clients sont appliquées.
Durant l'épisode de réadaptation / séjour	Résultats attendus (liste non exhaustive)
L'équipe interdisciplinaire / l'ensemble de l'organisation (ou l'ensemble du personnel clinique de l'organisation)	La politique et la procédure sur la double identification des clients sont appliquées.
	Le suivi des objectifs, tels qu'indiqués dans le P3I du client, est respecté.
	Les pratiques de base en prévention des infections sont appliquées.
	Les règles d'hygiène relatives à l'isolement d'un client sont appliquées.
Personnel des services techniques	Les procédures d'entretien et de salubrité sont appliquées à l'environnement du client (unités de soins, plateaux techniques et aires communes comme le rez-de-chaussée, la cafétéria, la médiathèque).
Lors du congé	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Médecin	Les procédures de départ sont complétées (Note et autorisation de départ, BCM départ, consignes, rendez-vous, etc.).
Personnel des archives	Les procédures d'obtention du consentement du client pour l'envoi de la documentation au médecin de famille sont suivies.
Personnel en soins infirmiers	Les procédures de congé sont suivies. La remise de documents est assurée, selon le cas (BCM de départ, rendez-vous à venir, etc.). Enseignement complété. Accompagnement et transport prévus, en fonction du besoin.
	Les procédures de nettoyage du petit matériel sont suivies.
Personnel des disciplines de la réadaptation	Les procédures d'évaluation de la sécurité à domicile sont complétées.
	Les notes d'évolution et les évaluations sont complétées Les documents sont déposés au dossier selon les échéanciers prévus.
Personnel de la pharmacie	Les procédures de finalisation du BCM sont complétées.
Personnel des services techniques	Les procédures de nettoyage et de désinfection sont suivies.

### 5.1.2. Cible 2 : Les employés ont la formation requise pour réaliser une prestation de soins et de services sécuritaire

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
L'équipe interdisciplinaire / l'ensemble de l'organisation	Les intervenants ont les connaissances <b>requis</b> pour pouvoir intervenir en toute sécurité.

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

/suite Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
L'équipe interdisciplinaire / l'ensemble de l'organisation	Les intervenants ont les connaissances requises pour utiliser adéquatement le matériel et les équipements dès leur orientation.
	Le personnel a la formation requise en prévention et contrôle d'infections.
	L'ensemble du personnel possède les connaissances sur les principes de base concernant l'alimentation d'une clientèle à risque de dysphagie.
	Le personnel intervient adéquatement auprès des clients avec des troubles de comportement ou cognitifs.

**5.1.3. Cible 3 : Toutes les informations et tous les renseignements nécessaires à la continuité des soins et services sont transmis adéquatement, au moment opportun, à tous les points de transition**

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Personnel de : l'accueil/admission, la pharmacie et l'équipe interdisciplinaire / l'ensemble de l'organisation	Les procédures de communication sont suivies (rapport inter-quart, inter-services, ACA/ASI/chef de programme/cogestionnaires, etc.).
	Toutes les informations requises lors d'un transfert de dossier intra ou inter-établissement sont acheminées.
	L'information relative à la condition clinique des clients est gérée adéquatement.

**5.1.4. Cible 4 : L'environnement physique interne et externe des installations (incluant les équipements et le matériel) est sécuritaire**

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
L'équipe interdisciplinaire / l'ensemble de l'organisation	Les aires de circulation des clients ne sont pas encombrées.
	Les procédures de disposition et transport des déchets biomédicaux sont adéquates et sécuritaires.
	Le plan de mesures d'urgence est à jour et connu de tous les employés.
	On retrouve des systèmes d'alarme dans toutes les aires de vie des clients.

**5.1.5. Cible 5 : L'utilisation et l'entretien préventif de l'équipement et du matériel sont sécuritaires**

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
L'équipe interdisciplinaire / l'ensemble de l'organisation	L'utilisation de l'équipement et du matériel de soins est conforme aux normes établies.
	La calibration et l'entretien préventif des équipements médicaux dans l'ensemble des installations sont assurés.

**5.1.6. Cible 6 : Une gestion optimale des médicaments de niveau d'alerte élevé, des narcotiques/substances contrôlées sont appliqués**

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
L'ensemble de l'organisation	La procédure de gestion des narcotiques/substances contrôlées est appliquée dans toutes les installations.

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

### 5.1.7 Cible 7 : Une gestion efficace concernant la prévention et le contrôle des infections

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Pour l'ensemble de l'organisation	Le programme de prévention et de contrôle des infections, ainsi que toutes les procédures inhérentes sont appliquées par le personnel.

## 5.2. Catégorie -REHAUSSER LA CULTURE DE SÉCURITÉ

### 5.2.1. Cible 1 : La sécurité des clients en tant qu'engagement organisationnel est présente dans toute élaboration ou modification de programme

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Tous les secteurs d'activité	Les services et les programmes, en élaboration ou en révision, possèdent un objectif en lien avec la sécurité des clients et l'amélioration de la qualité, ainsi que les indicateurs de mesure correspondants.

### 5.2.2. Cible 2 : Les employés connaissent les mesures mises en place pour prévenir la récurrence des incidents et accidents

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Tous les secteurs d'activité	Le personnel complète les rapports d'incident-accident (AH-223), met en place les mesures correctrices ou de prévention de récurrence et les mesures de soutien requises pour le client impliqué, selon les procédures établies.
	Le personnel procède à la divulgation d'évènement auprès de du client impliqué, selon les procédures établies.
	Le personnel connaît les résultats des analyses prospectives.
	Les gestionnaires discutent régulièrement avec le personnel sur les activités à risque dans leur secteur d'activités.
	Les gestionnaires font des rétroactions individuelles/de groupe aux employés qui déclarent des évènements survenus lors de la prestation de soins et de services (incident/accident).
	Les directeurs utilisent les moyens de communication habituels pour faire la promotion du rôle du personnel en matière de sécurité et faire connaître les mesures correctives mises en place pour prévenir la récurrence des incidents/accidents.

### 5.2.3. Cible 3 : Les initiatives des employés en matière de sécurité sont reconnues

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Tous les secteurs d'activité	Les équipes et les gestionnaires reconnaissent les « Bons coups » en matière de qualité et de sécurité.
	Le personnel participe aux activités de santé et sécurité du travailleur (SST).



<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

#### 5.2.4 Cible 4 : Les employés appliquent les mesures de sécurité en lien avec leur prestation de soins et services

Secteur d'activité/équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Tous les secteurs d'activités	Les nouveaux employés savent ce qu'est la sécurité en contexte de soins et de services de santé et sont capables de parler de leur rôle en cette matière.
	L'ensemble du personnel est capable de nommer deux activités à risque dans son secteur.
	L'ensemble des administrateurs, gestionnaires et employés peut identifier deux attentes de l'établissement en matière de sécurité.
	Le personnel connaît les procédures en lien avec l'application des mesures de contention et s'assure d'obtenir le consentement écrit chaque fois.

#### 5.3. Catégorie -OUTILLER LES CLIENTS ET LEUR PROCHES EN REGARD À LEURS BESOINS et RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

##### 5.3.1. Cible 1 : Les clients et leurs proches sont sensibilisés à leur rôle en regard à leurs besoins en matière de sécurité, dans le cadre de la prestation de soins et de services

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Pour l'ensemble de l'organisation	Dès l'admission et de façon continue au cours de l'épisode de réadaptation/lors du séjour, le client et ses proches sont sensibilisés à leurs besoins et responsabilité en matière de sécurité. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de leur consentement aux soins et services</li> <li>• Prévention des chutes</li> <li>• Gestion de la médication</li> <li>• Mesures de contrôle</li> </ul>
	Participer activement à l'élaboration du P3I en étant présent

##### 5.3.2. Cible 2 : Les clients et leurs proches ont accès à toutes les informations, documentations susceptibles de répondre à leurs besoins en matière de sécurité

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Tous les clients et leurs proches	Les nouveaux clients savent ce qu'est la sécurité en contexte d'épisode de réadaptation et sont capables de parler de leur rôle
	Le client est capable de nommer deux activités à risque

##### 5.3.3. Cible 3 : Les clients et leurs proches reçoivent l'enseignement requis pour développer leur autonomie, leur santé/bien-être, etc.

Secteur d'activité / équipe concerné	Résultats attendus (liste non exhaustive)
Tous les clients et leurs proches	La clientèle ciblée par les équipes reçoit une communication écrite en matière de sécurité en lien avec le motif d'enseignement. Le moyen de communication est adapté selon la clientèle. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention des chutes</li> <li>• Gestion de la médication</li> <li>• Hygiène des mains</li> </ul>
	Des rencontres d'informations sont accessibles à la clientèle et à ses proches : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soirée Grands Brûlés</li> <li>• Soirées AVC</li> </ul>



<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

## 6. RESPONSABILITÉ D'APPLICATION

### 6.1. DIRECTION DES PROGRAMMES-CLIENTÈLES EN RÉADAPTATION (DPCR)

- S'assurer de l'élaboration de la politique de sécurité des clients et de sa mise à jour.

### 6.2. COMITÉ DE DIRECTION

- S'assurer de la diffusion du plan de sécurité des clients, de l'atteinte des cibles et de la réalisation des activités connexes dans chacune des directions respectives.

### 6.3. GESTIONNAIRES

- Au sein de leur programme/service, s'assurer de la mobilisation du personnel, dans la réalisation des activités visant à améliorer la sécurité des clients;
- Le responsable du comité de gestion de la sécurité des usagers est imputable via les travaux dudit comité de suivre avec les gestionnaires, les plans élaborés, les réalisations/améliorations et les écarts à atténuer.

### 6.4. INTERVENANTS

- Prendre connaissance de la politique et appliquer les procédures de sécurité/bonnes pratiques requises;
- S'impliquer dans la recherche de solutions en matière de rehaussement de la sécurité des clients;
- Favoriser la collaboration la clientèle et soutenir celle-ci lorsqu'un événement survient lors de la prestation de soins ou de services (incident / accident).

### 6.5. CLIENTS ET LEURS PROCHES

- Suivre les consignes de sécurité en vigueur, générales et personnalisées;
- Participer à l'élaboration et au raffinement des mesures de sécurité en vigueur.

### 6.6. AUTRES PRESTATAIRES DE SERVICES / FOURNISSEURS

- Suivre l'ensemble des consignes de sécurité en vigueur, en tout temps.

## 7. PROCESSUS ASSOCIÉS À LA PRÉSENTE POLITIQUE

- Validation/bonification et adoption annuelle du plan de sécurité des clients par le comité de direction;
- Rencontre des équipes pour assurer une compréhension commune de la politique, des cibles à atteindre et des activités pour améliorer la sécurité des clients;
- Encadrement, supervision et soutien, par les gestionnaires et les personnes exerçant un rôle conseil, de la mise en œuvre des activités par les équipes qui relèvent de leur programme/service;
- Audits et analyses prospectives de situations à risque, pouvant être faites selon le modèle d'analyse des modes de défaillances et de leurs effets de l'ISMP (Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada);

<b>OBJET :</b>	POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES CLIENTS	DQIPÉRE-PO-19-01
----------------	-----------------------------------	------------------

## 8. CYCLE DE RÉVISION

Cette politique sera révisée à nouveau au plus tard 3 ans après son approbation.

## 9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente révision de la politique entre en vigueur le jour de son approbation par le Comité de direction, soit le xx février 2019.

## 10. PRINCIPALES RÉFÉRENCES

Agrément Canada, programme Qmentum, Ver. 14, pour les visites qui commencent après le 01 janvier 2019 (Date générée : 11 janvier 2019) :

cahier **Leadership**,  
cahier **Gestion des médicaments**,  
cahier **Prévention et contrôle des infections**,  
cahier **Excellence des services**,  
cahier **Réadaptation**.

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal,  
**Politique xxx**, 2017

HRVM,

**Fiches descriptives** des comités de gestion de la sécurité des usagers, de prévention des chutes et gestion des mesures de contrôle, du circuit du médicament, été/automne 2018;

**Plan de sécurité des usagers 2017-2018**;

**Politiques en gestion des risques**.

MSSS, **Rapport 2017-2018** sur les incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux au Québec, 2018

MSSS, **Rapport 2016-2017** sur les incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux au Québec, 2017

MSSS, **Améliorer la prévention des chutes et des erreurs liées à la médication : De la stratégie à l'action. Volet : Chutes**, 2014

MSSS, **Améliorer la prévention des chutes et des erreurs liées à la médication : De la stratégie à l'action. Volet : incidents et accidents liés à la médication**, 2014.

MSSS, **Plan d'action ministériel** en réponse aux recommandations issues des rapports du groupe vigilance pour la sécurité des soins : La prévention des chutes et des événements en lien avec la médication : De la stratégie à l'action 2014.