

RAPPORT ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES AU CISSS DE LAVAL

Périodes 1 à 13 (2017-2018)

Bureau de gestion intégrée de la qualité et des risques

26 avril 2018

Rédaction

Équipe du Bureau de la gestion intégrée de la qualité et des risques
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
CISSS de Laval

Nous tenons à remercier mesdames Katlheen Bilodeau et Élizabeth Blair pour leur contribution à l'analyse des données présentées dans ce rapport.

Présentation

Ce rapport sera présenté :

- Comité de direction
- Comité de gestion des risques
- Comité de vigilance et de la qualité
- Conseil d'administration

Règles d'interprétation

Selon le contexte, le genre masculin ou le genre féminin est utilisé dans le présent rapport pour en faciliter la lecture et la compréhension. L'utilisation du genre masculin inclut le genre féminin et vice-versa, sauf si le contexte ne s'y prête pas.

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

Tableau 1 : Étendue des services par mission

Missions/Composantes du CISSS de Laval	Lits		Soins et services ambulatoires		Services dans la communauté	
	Hôpital	Hébergement	À domicile	En installation	Ressource intermédiaire (RI) - Ressource de type familial (RTF)	Autre
Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL)	✓	✓	✓	✓	✓	
Hôpital juif de réadaptation (HJR)	✓		✓	✓	✓	
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED)		✓	✓	✓	✓	
Centre jeunesse et Centre de réadaptation en dépendance de Laval (CJ-CRD)		✓	✓	✓	✓	Famille d'accueil (FA)

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

INTRODUCTION

Ce rapport présente les informations concernant les événements indésirables survenus dans le cadre des activités de prestation des soins et services aux usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSSL) pour les **périodes 1 à 13**. Les données présentées proviennent des informations inscrites au formulaire de déclaration d'incident et d'accident (AH-223) du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Cette démarche de déclaration des événements est obligatoire selon la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS.). Le logiciel SSSS (système d'information sur la sécurité des soins et des services) de saisie de ces informations est présentement utilisé dans les différentes composantes du CISSS de Laval. Ces données sont basculées périodiquement dans la banque ministérielle et contribuent à la représentation de la région 13 (Laval) au registre national des incidents et accidents.

Ce document présente un portrait général des incidents et accidents dans les missions du CISSS de Laval en nombre et selon les types d'événements. Neuf chapitres exposent les données sur les types d'événements les plus pertinents, et ce, selon le niveau de gravité des conséquences pour les usagers. Les faits saillants pouvant décrire et expliquer les données, ainsi que les interventions en place actuellement, pour en prévenir la récurrence sont aussi présentés.

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

Tableau 2 : Explication de la gravité de l'événement

Sans conséquences	A	Circonstance ou situation à risque de provoquer un événement indésirable ou d'avoir des conséquences pour l'utilisateur.
	B	Un événement indésirable est survenu, mais l'utilisateur n'a pas été touché (échappée belle).
	C	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur sans lui causer de conséquences. Présence d'inconvénients qui ne requièrent aucune intervention additionnelle particulière (ni premiers soins, ni surveillance, ni tests ou examens pour vérifier l'absence de conséquences, ni modification au plan d'intervention).
	D	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et des vérifications additionnelles (surveillances, tests ou examens physiques, modification au plan d'intervention, accompagnement) ont dû être faites pour vérifier la présence ou l'apparition de conséquence.
Avec conséquences	E1	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l' origine de conséquences mineures et temporaires n'exigeant que des interventions non spécialisées (premiers soins, pansement, glace, désinfection, manœuvre de Heimlich).
	E2	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences temporaires nécessitant des soins, services, interventions ou traitements spécialisés qui vont au-delà des services courants (RX, consultation, examens de laboratoire), mais qui n'ont aucun impact sur la nécessité/durée de l'hospitalisation ou de l'épisode de soins .
	F	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences temporaires et qui ont un impact sur la nécessité/durée de l'hospitalisation ou de l'hébergement .
	G	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences permanentes sur ses fonctions physiologiques, motrices, sensorielles, cognitives, psychologiques (altération, diminution ou perte de fonction ou d'autonomie).
	H	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences nécessitant des interventions de maintien de la vie (intubation, ventilation assistée, réanimation cardio-respiratoire).
	I	Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur et est à l'origine de conséquences qui ont contribué à son décès .
Indéterminé		Un événement indésirable est survenu, a touché l'utilisateur, mais les conséquences ou leur niveau de gravité est inconnue au moment de la déclaration.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2014). Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223-1 DT9034).

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

PORTRAIT GÉNÉRAL DE L'ORGANISATION

Total des déclarations									
CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
12674	13827	10939	12035	412	388	909	873	414	531
	-8%		-9%		6%		4%		-22%

Répartition des déclarations par gravité											
CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD			
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13			
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017		
Sans conséquence											
A et B		1359	1329	1233	1100	53	93	49	105	24	31
	2%		12%		-43%		-53%		-23%		
C et D		8914	10235	8055	9465	280	248	385	280	194	242
	-13%		-15%		13%		38%		-20%		
Avec conséquence											
E1, E2 et F		10273	11564	9288	10565	333	341	434	385	218	273
	-11%		-12%		-2%		13%		-20%		
G, H et I		2210	2208	1464	1429	77	44	473	485	196	250
	0%		2%		75%		-2%		-22%		
Indéterminé		10	26	9	23	0	2	1	1	0	0
	-62%		-61%		-100%		0%		0%		
		2220	2234	1473	1452	77	46	474	486	196	250
	-1%		1%		67%		-2%		-22%		
		181	29	178	18	2	1	1	1	0	8
	524%		889%		100%		0%		-100%		

Répartition des déclarations par mission (%)									
CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
Incidents (A et B)									
11%	10%	11%	9%	13%	24%	5%	12%	6%	6%
	12%		23%		-46%		-55%		-1%
Accidents (C à I)									
88%	90%	87%	91%	87%	76%	94%	88%	94%	93%
	-3%		-4%		14%		8%		2%
Indéterminés									
1%	0,2%	2%	0%	0,5%	0,3%	0%	0,2%	0%	2%
	581%		988%		88%		-52%		-100%

Définitions

Incidents : Action ou situation qui n'entraîne pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences

Accidents : Action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

RÉPARTITION GÉNÉRALE DES ÉVÉNEMENTS PAR TYPES

Répartition des déclarations par type (n)										
	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
Agression/ Abus	339	405 -16%	216	306 -29%	2	1 100%	119	87 37%	2	11 -82%
Bâtiment	16	17 -6%	14	3 367%	2	12 -83%	0	0 0%	0	2 -100%
Chute	4938	5132 -4%	4525	4797 -6%	207	166 25%	194	155 25%	12	14 -14%
Diète	89	128 -30%	78	82 -5%	3	20 -85%	8	25 -68%	0	1 -100%
Effet personnel	121	143 -15%	113	132 -14%	8	7 14%	0	3 -100%	0	1 -100%
Équipement	192	216 -11%	180	203 -11%	5	8 -38%	6	3 100%	1	2 -50%
Imagerie	51	92 -45%	47	91 -48%	2	1 100%	2	0 100%	0	0 0%
Laboratoire	316	268 18%	289	257 12%	3	3 0%	0	0 0%	24	8 200%
Matériel	192	358 -46%	172	332 -48%	8	7 14%	9	13 -31%	3	6 -50%
Médicament	3079	3387 -9%	2701	2963 -9%	103	117 -12%	138	127 9%	137	180 -24%
Retraitement des dispositifs médicaux	38	20 90%	38	20 90%	0	0 0%	0	0 0%	0	0 0%
Traitement/ Intervention	1135	1104 3%	1107	1072 3%	10	9 11%	9	15 -40%	9	8 13%
Autre	2168	2557 -15%	1459	1777 -18%	59	37 59%	424	445 -5%	226	298 -24%

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

CHUTES

Total des déclarations en lien avec une chute

CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
4938	5132	4525	4797	207	166	194	155	12	14
	-4%		-6%		25%		25%		-14%

Pourcentage de déclarations en lien avec les principales causes de chute

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
Trouvé par terre	41%	43%	44%	45%	7%	1%	19%	23%	17%	0%
		-4%		-3%		500%		-16%		1300%
En circulant	27%	24%	27%	24%	12%	15%	47%	30%	33%	7%
		15%		14%		-23%		55%		367%
Chaise/fauteuil	8%	9%	7%	8%	32%	27%	9%	14%	0%	0%
		-11%		-16%		20%		-35%		0%
Lit	5%	6%	5%	6%	13%	27%	3%	10%	0%	7%
		-14%		-12%		-51%		-73%		0%

Répartition des déclarations en lien avec une chute par gravité

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD		
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	
Sans conséquence	A et B	60	105	57	97	2	5	1	3	0	0
			-43%		-41%		-60%		-67%		0%
C et D		3887	4153	3622	3944	157	128	108	81	0	0
			-6%		-8%		23%		33%		0%
Avec conséquence	E1, E2 et F	3947	4258	3679	4041	159	133	109	84	0	0
			-7%		-9%		20%		30%		0%
G, H et I		933	855	789	739	48	31	84	71	12	14
			9%		7%		55%		18%		-14%
Indéterminé		8	14	7	12	0	2	1	0	0	0
			-43%		-42%		-100%		100%		0%
		941	869	796	751	48	33	85	71	12	14
			8%		6%		45%		20%		-14%
		50	5	50	5	0	0	0	0	0	0
			900%		900%		0%		0%		0%

Définitions

Lors d'activité : Activité de loisir ou sportive, activité quotidienne, activité de formation au travail.

Trouvé par terre : Aucun témoin de l'événement, circonstances de l'événement non identifiées.

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

MÉDICAMENTS

Total des déclarations en lien avec une erreur de médicament

CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
3079	3387	2701	2963	103	117	138	127	137	180
	-9%		-9%		-12%		9%		-24%

Pourcentage de déclarations en lien avec les principales causes d'erreurs de médicament

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
Omission	34%	34%	32%	32%	31%	37%	27%	31%	72%	73%
		-2%		0%		-15%		-15%		-2%
Dose/débit	21%	26%	22%	28%	19%	21%	9%	4%	8%	4%
		-18%		-20%		-9%		139%		106%
Heure/date administration	11%	8%	8%	8%	2%	7%	18%	14%	2%	4%
		42%		4%		-72%		39%		-51%
Non respect protocole/procédure	8%	6%	5%	6%	8%	2%	12%	6%	1%	4%
		37%		-15%		354%		100%		-81%

Répartition des déclarations en lien avec une erreur de médicament par gravité

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD			
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13			
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017		
Sans conséquence	A et B		298	359	260	296	17	33	15	23	6	7
				-17%		-12%		-48%		-35%		-14%
C et D		2614	2910	2304	2570	79	80	103	90	128	170	
			-10%		-10%		-1%		14%		-25%	
Avec conséquence		2912	3269	2564	2866	96	113	118	113	134	177	
			-11%		-11%		-15%		4%		-24%	
E1, E2 et F		122	110	93	90	6	4	20	13	3	3	
			11%		3%		50%		54%		0%	
G, H et I		0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	
			-100%		-100%		0%		0%		0%	
Indéterminé		122	112	93	92	6	4	20	13	3	3	
			9%		1%		0%		54%		0%	
		45	6	44	5	1	0	0	1	0	0	
			650%		780%		100%		-100%		0%	

Définitions

Dose/débit : Erreur liée à la dose ou la concentration du médicament ou du produit. Ainsi, le dosage ou le débit est plus élevé ou plus faible de ce qui est prévu. [...]

Non-respect d'une procédure/protocole : S'applique aux procédures cliniques ou non cliniques en lien avec l'administration de la médication [...] (par exemple : bracelet d'identité non installé [...], non-respect des règles de préparation d'un médicament).

Omission : Erreur liée à l'omission d'administrer un médicament [...].

Trouvé : Médicament trouvé par terre ou dans le lit de l'utilisateur.

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

TRAITEMENTS/INTERVENTIONS

Total des déclarations en lien avec un traitement/intervention

CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
1135	1104	1107	1072	10	9	9	15	9	8
	3%		3%		11%		-40%		13%

Pourcentage de déclarations en lien avec les principales causes d'erreurs de traitement/intervention

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
Non respect protocole/procédure	49%	32%	49%	32%	70%	0%	56%	73%	78%	63%
		52%		53%		7100%		-24%		24%
Omission	24%	2%	25%	2%	0%	0%	11%	7%	11%	13%
		1129%		1236%		0%		2000%		-11%

Répartition des déclarations en lien avec un traitement/intervention par gravité

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD		
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	
Sans conséquence	A et B	211	90	206	78	3	3	0	7	2	2
			134%		164%		0%		-100%		0%
	C et D	821	930	806	916	4	4	5	4	6	6
			-12%		-12%		0%		100%		0%
Avec conséquence		1032	1020	1012	994	7	7	2	4	8	8
			1%		2%		0%		100%		0%
	E1, E2 et F	88	80	80	75	3	1	4	4	1	0
			10%		7%		200%		0%		100%
	G, H et I	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0
			-100%		-100%		0%		0%		0%
		88	83	80	78	3	1	4	4	1	0
			6%		3%		200%		0%		100%
	Indéterminé	15	1	15	0	0	1	0	0	0	0
			1400%		100%		-100%		0%		0%

Définitions

Non-respect d'une procédure/protocole : S'applique aux procédures cliniques ou non cliniques en lien avec l'administration [...] d'un traitement [...] (par exemple : bracelet d'identité non installé, lève-personne non utilisé bien que prescrit par l'équipe multidisciplinaire [...]).

Omission : Erreur liée à l'omission d'administrer [...] un traitement/intervention [...].

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

AGRESSIONS/ABUS

Total des déclarations en lien avec une problématique d'agression/abus

CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
339	405	216	306	2	1	119	87	2	11
	-16%		-29%		100%		37%		-82%

Pourcentage de déclaration en lien avec les principales causes d'agressions ou abus

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
Physique	93%	94%	92%	94%	100%	100%	94%	93%	100%	100%
		-1%		-2%		0%		1%		0%
Psychologique	4%	4%	3%	4%	0%	0%	4%	3%	0%	0%
		-9%		-24%		0%		26%		0%
Sexuel	4%	2%	5%	2%	0%	0%	2%	3%	0%	0%
		81%		183%		0%		-50%		0%

Répartition des déclarations en lien avec une problématique d'agression/abus par gravité

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD		
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	
Sans conséquence	A et B	33	27	24	24	0	0	9	3	0	0
			22%		0%		0%		200%		0%
	C et D	205	282	154	243	1	0	49	37	1	2
			-27%		-37%		100%		32%		-50%
Avec conséquence	E1, E2 et F	238	309	178	267	1	0	58	40	1	2
			-23%		-33%		100%		45%		-50%
	G, H et I	95	96	32	39	0,5	1	61	47	1	9
			-1%		-18%		-50%		30%		-89%
Indéterminé		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			0%		0%		0%		0%		0%
		95	96	32	39	0,5	1	61	47	1	9
			-1%		-18%		-50%		30%		-89%
		6	0	6	0	0	0	0	0	0	0
			100%		100%		0%		0%		0%

Définitions

Abus : L'abus est défini comme toute forme de mauvais traitement physique, émotif, sexuel ou manque de soins entraînant une blessure physique ou causant un problème émotif chez une personne. Toutes les formes d'abus à l'égard d'une personne se manifestent par un abus de pouvoir, d'autorité ou un abus de confiance.

Aggression : Une agression désigne un comportement, ou opposition, avec force et hostilité. Elle peut survenir avec ou sans provocation.

Rapport annuel des événements indésirables au CISSS de Laval

2017-2018

Périodes : 1 à 13

DIVULGATION

Total des déclarations en lien avec les divulgations

CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
12492	13814	10759	12030	410	388	909	873	414	523
	-10%		-11%		6%		4%		-21%

Répartition en pourcentage des divulgations

	CISSSL		CSSSL		HJR		CRDITED		CJ-CRD	
	P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13		P1 à P13	
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
Faite	60%	57%	57%	55%	72%	64%	81%	80%	70%	60%
		-5%		-7%		19%		5%		-8%
Non applicable	40%	43%	43%	45%	28%	36%	19%	20%	30%	40%
		-16%		-15%		-18%		2%		-41%
Indéterminé	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		0%		0%		0%		0%		0%

Analyse

Note : La divulgation est obligatoire pour tout accident avec conséquence (E1 à I).

Faits saillants :

- Le pourcentage de divulgations réalisées auprès des usagers et de leurs proches est lié au nombre d'événements déclarés. C'est pour cette raison que la baisse constatée de 10 % des divulgations varie selon la même courbe que les déclarations d'événements, elle aussi à la baisse de 8 %.
- Pour l'ensemble du CISSS de Laval, 7 469 divulgations ont été réalisées et il était obligatoire de faire des divulgations dans 2 220 événements considérant leur niveau de gravité (E1 à I).

Rappel des initiatives spécifiques en cours :

- Un règlement et une procédure de divulgation ont été élaborés et diffusés aux équipes.
- Une tournée des directions cliniques et de plusieurs services a été faite par l'équipe du Bureau de gestion intégrée de la qualité et des risques pour expliquer les procédures de déclaration et de divulgation des événements indésirables.