



CENTRE  
DE RÉADAPTATION  
DE L'OUEST DE MONTRÉAL

WEST MONTREAL  
READAPTATION  
CENTRE

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES AU CROM

# Excellent travail !

Les employés et les responsables de ressources non institutionnelles (RNI) du CROM ont transmis **plus de 3 000** rapports de déclaration d'incidents-accidents\* à la direction des services professionnels en 2011-2012.

Cela vous paraît-il beaucoup? En effet ! De plus, nous pouvons en être fiers !

Ce nombre important de déclarations reflète un niveau élevé de confiance de la part des employés et des RNI puisqu'ils déclarent sans crainte de blâme ou de représailles. Ce fait traduit aussi que ces derniers ont la conviction que leur déclaration sera prise au sérieux et amènera des changements

aux plans de la qualité et de la sécurité des services aux usagers. Il importe de souligner que 90% des événements ont eu des conséquences mineures pour l'usager (ecchymoses, éraflures, etc.) ou ont été sans conséquence.

## Chaque déclaration transmise permet l'atteinte d'objectifs afin de promouvoir l'amélioration continue de la qualité.

Les statistiques d'incidents et d'accidents au CROM - qui sont dressées à partir de ces rapports - nous permettent de cerner nos zones de vulnérabilité et d'identifier les risques d'incidents dans nos environnements résidentiels, d'intégration communautaire et au travail. Notre sensibilisation à ces risques nous permet à son tour d'élaborer des programmes préventifs plus efficaces.

Plusieurs initiatives au CROM sont le résultat de notre analyse de données sur les incidents/accidents. Par exemple, en lien avec les chutes rapportées et pour la prévention des chutes, un programme d'activité physique a été mis en place dans les programmes de jour et dans certaines ressources résidentielles. Le sous-comité pour la prévention des erreurs de médication a été en mesure d'effectuer des suivis plus



précis et de discerner les causes souches des erreurs identifiées.

En 2012-2013, le service de la gestion des risques offrira aux employés et aux RNI des formations interactives d'une journée sur les rapports d'incidents-accidents, la divulgation,

la grille d'aide au dépistage pour la prévention des chutes et d'autres outils en lien avec la gestion des risques.

Un nombre important d'initiatives sont chapeautées par le comité de gestion intégrée des risques qui représente les parties prenantes pour assurer la santé et la sécurité des usagers et des employés.

Mené par le directeur des services professionnels, le comité inclut des représentants de chacune des directions. Les soins infirmiers, le conseil multidisciplinaire, le comité des usagers et les RNI (à l'enfance et à l'adulte) sont également représentés.

Le rapport annuel de la gestion intégrée des risques est disponible sur le site Internet du CROM.

### \* Incident ou accident ?

**Incident** : Une action ou une situation qui n'entraîne pas de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences

**Accident** : Une action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers