

S-108 SIGNALEMENT D'INCIDENTS GRAVES - MODIFIÉE



Dans le but d'alléger le texte du présent document, le genre masculin est utilisé pour toute personne.

Version 5 approuvée le 3 février 2020 (modifiée 18 octobre 2021)

(auparavant DG-10)

Politique

Un incident grave impliquant une personne qui reçoit des services de Valoris est traité en priorité par les employés qui en sont informés, ayant comme premier souci le bien-être et la sécurité de la personne impliquée dans un incident. Les incidents de natures informationnelles ou structurelles seront aussi traités en priorité surtout si ceci met en péril l'offre de service en cours.

Valoris doit, comme fournisseur de services financé par le MDESC, le MSSLD et le ministère du Procureur général de l'Ontario, signaler les incidents graves tel que décrit dans les lignes directrices du signalement d'incident grave en Annexe A à cette politique.

Procédure

1. Signalement d'un incident grave

- 1.1 Si un incident survient lors de la participation d'un client aux services, la personne responsable (voir la définition ci-dessous) présente doit en premier lieu assurer le bien-être, la sécurité, offrir les soins médicaux nécessaires ou contacter les policiers au besoin pour la personne en cause.
- 1.2 La personne responsable, autre qu'un employé, signale l'incident à un employé dès que possible. L'employé détermine, en consultation avec un supérieur au besoin, si l'incident est jugé grave et doit faire l'objet d'un signalement d'incident grave tel que défini dans les lignes directrices. (Annexe A)
- 1.3 S'il s'agit d'un **décès**, il faut veiller à ce que le coroner local soit informé immédiatement, sans considération du lieu, ni des circonstances (p. ex. si une ordonnance de ne pas réanimer est en vigueur ou lorsque le décès n'est pas considéré comme suspect).

******Dans les cas du **décès d'un enfant** recevant des services ou ayant reçu des services de protection de l'enfance durant les douze (12) derniers mois, le personnel concerné doit s'assurer de se conformer à la politique et procédure complémentaire S-109 : Règles et modalités de signalement et d'examen des décès d'enfants.

- 1.4 S'il y a des motifs de croire qu'un client a été victime de **mauvais traitements**, dans le cas d'un enfant, nous devons communiquer avec le personnel à l'accueil afin qu'une évaluation soit faite. Nous devons déterminer qui procèdera à cette évaluation afin d'assurer que le processus soit complété dans la plus grande objectivité. Lorsque la

personne visée est un client des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle ou de la violence sexiste, le superviseur communique avec les policiers pour s'entendre sur les procédures à suivre. Lorsque les allégations impliquent un employé ou un bénévole, le superviseur doit aviser les ressources humaines qui prendront les mesures pour assurer les suivis nécessaires.

- 1.5 Selon la gravité de l'incident, celui-ci est désigné de niveau 1 ou de niveau 2, selon les lignes directrices.
- 1.6 Les incidents graves de **niveau 1** sont signalés dans un délai **d'une (1) heure** après avoir déterminé que l'événement est un incident grave. Ces incidents doivent être signalés au directeur de service et au directeur général selon la politique A-203 *Situations à signaler au directeur général*. L'employé informe aussi le service de la qualité par courriel à qualite@valorispr.ca. Le service de la qualité transmet le formulaire d'incident grave complété aux membres de la direction pour leur information.
- 1.7 Les incidents graves de **niveau 2** doivent être signalés dans un délai de **24 heures** après avoir déterminé que l'événement est un incident grave. Dans le cas où les rapports d'incidents graves transmis en dehors des délais de signalement prescrits, la raison pour laquelle la transmission a été retardée doit être expliquée.

2. Étapes pour remplir un formulaire d'incident grave

- 2.1 L'employé responsable complète et envoie le rapport de signalement d'incident grave au superviseur approprié pour approbation par l'entremise de la base de données MATRIX. La zone de texte réservée à la description de l'incident grave ne doit pas contenir ni de prénom, nom ou initiales pour éviter d'identifier la ou les personnes en cause. L'employé doit utiliser plutôt des identifiants non descriptifs (comme l'individu, l'enfant, l'adulte, le parent A et le parent B, etc.)
- 2.2 Si l'employé soumet un rapport d'incidents graves à la suite d'une blessure grave ou du décès d'un enfant, il doit s'assurer d'appliquer la Loi sur l'Ombudsman de l'Ontario. L'Ombudsman a créé une unité distincte dotée de personnel spécialisé pour répondre aux questions, remédier aux préoccupations, mener des enquêtes et examiner les plaintes. (<https://www.ombudsman.on.ca/home>).
- 2.3 Si nécessaire, un rapport plus complet sera envoyé dans un délai de sept (7) jours. Si des mesures prises nécessitent un suivi, un rapport de suivi (Partie 2) sera documenté et soumis par la suite par le service de l'assurance qualité au Bureau régional.

3. Incidents graves visant un enfant confié à une ressource résidentielle externe (OPR)

- 3.1 Quand un incident grave survient au sein d'une ressource résidentielle externe, celle-ci est responsable de soumettre un rapport de signalement d'incident grave au ministère, Valoris n'a pas à signaler ce même incident grave auprès du ministère. La ressource résidentielle externe informe Valoris de l'incident grave par l'entremise de l'outil GRIG-PE. Le rapport d'incident grave sera téléversé au dossier du client.
- 3.2 Si le client a été porté disparu et que la ressource résidentielle externe ferme son lit, Valoris devient responsable de la production du rapport de signalement d'incident

grave. L'employé de Valoris doit alors ouvrir son propre rapport de signalement concernant le client porté disparu, et ce, dans les vingt-quatre (24) heures de la fermeture du rapport par la ressource résidentielle externe afin de maintenir le suivi de l'incident.

4. Rapport et suivis

- 4.1 Le service de la qualité informe les employés de toutes modifications aux lignes directrices. Il assure les suivis d'information avec les employés pour finaliser le signalement d'incident grave remis au Ministère.
- 4.2 Un rapport annuel « **Sommaire et analyse des incidents graves** » est exigé par le MDESC. Ce rapport doit être approuvé par le directeur de la qualité et des systèmes d'information et un bilan est présenté au conseil d'administration dans le cadre du comité de l'assurance qualité.

Formation du personnel et des bénévoles

Tous les employés et les bénévoles de Valoris (incluant les familles ressources) sont informés de cette politique durant l'orientation suivant leur embauche et/ou leur formation de base. De plus, l'organisme procède à une révision annuelle de la politique avec les employés avec les bénévoles (incluant les familles ressources) œuvrant auprès des enfants confiés aux soins et des adultes ayant une déficience intellectuelle. **Les conseillers évalueront sur une base trimestrielle les connaissances des familles ressources en lien avec les incidents graves et les délais de signalement.** Les superviseurs s'assurent qu'annuellement le personnel, les familles ressources, les bénévoles et autres personnes visées par cette politique ont revu cette politique et procédure.

Définitions

Incident grave : Un incident grave est un incident qui nécessite ou peut nécessiter une intervention et/ou une enquête par Valoris, le ministère ou une autre partie prenante (ex. policier). Les types d'incidents graves, tel que défini à l'Annexe A sont :

- Le décès
- La blessure grave
- La maladie grave
- L'action individuelle grave
- L'intervention restrictive
- Le cas allégué, soupçonné ou observé d'abus ou de mauvais traitement
- L'erreur ou l'omission
- La plainte grave
- La perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre

Personne responsable : adulte présent lors de l'incident et qui connaît la personne, peut être un employé, un parent d'accueil, un bénévole, un membre de la famille ou un ami de la personne qui est responsable de celle-ci au moment de l'incident.

Annexe

A - [Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019](#)

Références

- *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*
- *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*
- *Loi de 2019 sur l'Ombudsman*
- *Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires*
- *S-109 Règles et modalités de signalement et d'examens des décès d'enfants*
- *A-203 Situations à communiquer au directeur général*