



LA DIVULGATION DES ÉVÉNEMENTS (POR)

La divulgation des accidents qui touchent les usagers est un processus important de la gestion des risques. Elle permet de porter à la connaissance de l'utilisateur, de ses proches ou de son représentant légal, toute l'information nécessaire relative à un accident subi par cet usager et à l'origine de conséquences ou pouvant être à l'origine de conséquences pour lui.

Obligation légale

La divulgation est une obligation légale :

« [Tout usager] a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être, ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident (art. 8, LSSSS). »



Pratique organisationnelle requise

La divulgation est une Pratique organisationnelle requise (POR) d'Agrément Canada.

Cette POR exige que soient mis en place, notamment: un processus documenté sur la divulgation, de la formation offerte aux personnes qui font la divulgation. Elle exige aussi que des explications sur ce qui s'est passé soient données à l'utilisateur et à ses proches, que des mesures de soutien leur soient offertes pour atténuer les conséquences liées à l'accident, que de la rétroaction soit demandée aux usagers, à leurs proches et aux membres de l'équipe au sujet de leur expérience liée à la divulgation

afin d'apporter des améliorations au processus de divulgation.

Règlement

Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, le processus de divulgation est encadré par le [Règlement relatif à la divulgation des événements \(R-05\)](#).

Le Règlement repose sur les principes suivants :

- la sécurité;
- l'ouverture;
- la transparence;
- la responsabilité;
- la compassion.

Le Règlement précise :

- quels événements doivent être divulgués;
- qui est responsable de diriger et d'appuyer le processus de divulgation;
- quels éléments concernant l'événement peuvent être communiqués et à qui;
- quand et comment divulguer l'information;
- où consigner l'information sur la divulgation.

Ce qu'il faut savoir et retenir

- La divulgation est obligatoire pour tous les événements de gravité D et plus.
- Pour ces événements, la section 13 du *Formulaire de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223-1)* sur la divulgation doit être complétée par le gestionnaire, ou une personne qu'il a mandatée pour le faire.



Suivons le guide

SÉCURITÉ

De plus, pour les événements de gravité F et plus, le *Rapport de divulgation (AH-223-3)* doit également être complété.

- La divulgation est un processus qui peut se dérouler sur plusieurs étapes, selon l'évolution de chaque situation. Elle peut être limitée à un seul moment de divulgation ou bien, elle peut faire l'objet de plusieurs communications avec l'utilisateur et ses proches.
- La divulgation doit être faite par la gestionnaire du service où une personne qu'il a mandatée. Cette personne est généralement la plus significative pour l'utilisateur et ses proches.

Les mesures de soutien

Il est important d'offrir et de mettre en place, si nécessaire, des mesures de soutien à l'intention de l'utilisateur et de ses proches. Ces mesures doivent être offertes, **peu importe le statut de l'utilisateur (enregistré, inscrit ou admis) et indépendamment du fait qu'il ait contribué ou non à l'accident**. Le *Règlement* présente plusieurs mesures de soutien possibles. Cette offre de soutien doit être notée au

dossier de l'utilisateur. L'équipe de la gestion peut donner des conseils et des orientations adaptés à chaque situation.

La divulgation doit être inscrite au dossier de l'utilisateur

Le contenu de la divulgation doit inclure :

- La nature de l'accident;
- Les conséquences immédiates connues;
- Les soins requis et proposés ou ceux qui ont déjà été fournis à la suite de cet événement;
- Les mesures de soutien offertes par l'établissement, s'il y a lieu, à l'utilisateur ou à ses proches;
- Les mesures de prévention que l'établissement a mises ou mettra en place pour éviter la récurrence de ce type d'événement.

Le soutien et la formation

L'équipe de la gestion des risques est disponible pour former et soutenir les gestionnaires et membres du personnel responsables de procéder à la divulgation.

Coordonnées pour rejoindre la gestion des risques

Pour rejoindre le secrétariat du secteur de la gestion des risques, veuillez contacter :

03 CIUSSSCN Pilotage Gestion des risques

pilotage.gestiondesrisques.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca