



Suivons le guide !

Fiche synthèse

Décembre 2020

LA DIVULGATION DES ÉVÉNEMENTS QUI TOUCHENT LES USAGERS PENDANT LA PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES

Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, la gestion des incidents et des accidents qui **touchent les usagers** est souvent appelée la *gestion des risques*. Cette pratique demande que ces événements soient déclarés, mais aussi qu'ils soient divulgués. Il s'agit de porter à la connaissance de l'utilisateur, à ses proches ou à son représentant légal, toute l'information nécessaire relative à un accident subi par cet usager et à l'origine de conséquences pour lui.

Une 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 des soins et des 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 prévenir la récurrence d'un tel accident (art. 8).

Un règlement

Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, le processus de divulgation est encadré par le *Règlement relatif à la divulgation des événements*. Il repose sur les principes suivants :

- la sécurité des soins et des services;
- l'honnêteté et la transparence;
- une communication ouverte et continue;
- l'autonomie des usagers;

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.

La *Procédure relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services* (PR-PR-02-1) apporte des précisions supplémentaires sur le processus de divulgation : quelles sont les responsabilités des différents intervenants, que faut-il dire, quelles informations faut-il donner, etc.

Suivons le guide

QUALITÉ

Ce qu'il faut savoir et ce qu'il faut retenir

- La divulgation est une bonne pratique.
- La divulgation doit être faite par la personne la plus significative pour l'utilisateur et ses proches.
- 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. Le *Règlement* présente plusieurs mesures de soutien possibles. Cette offre de soutien doit être notée au dossier de l'utilisateur.
- 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, au contraire, elle peut faire l'objet de plusieurs communications avec l'utilisateur et ses proches.
- Il est important de demander, aux usagers et aux membres de l'équipe, de la rétroaction au sujet de leur expérience liée à la divulgation. Cette information est utilisée pour apporter des améliorations au processus de divulgation, au besoin.



Le support et la formation

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

Date de révision : 18 novembre 2020