

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance tenue le : 13 juin 2017

Point de décision

Point d'information

SUJET : RÈGLEMENT DE DIVULGATION DE L'INFORMATION NÉCESSAIRE ET
MESURES DE SOUTIEN À UN USAGER À LA SUITE D'UN ACCIDENT

PERSONNE RESPONSABLE : Suzanne Lavallée, Directrice

DIRECTION : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance
organisationnelle et de l'éthique

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

DURÉE :

SOMMAIRE :

Conformément aux articles 8 et 235.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, tout établissement de santé et de services sociaux doit se prémunir d'un règlement sur la divulgation de l'information et des mesures de soutien que l'établissement apporte à un usager suite à un accident lors de la prestation de soins ou de services.

Ce règlement vient établir les règles de fonctionnement, les rôles, les responsabilités et les mesures de soutien lors d'une divulgation, soit à un usager, au représentant légal d'un usager majeur inapte, au titulaire de l'autorité parentale pour un usager mineur ou aux successeurs d'un usager en cas de décès.

Ce règlement remplace tous les règlements sur le même sujet adoptés antérieurement à la création du CIUSSS.

OBJECTIF POURSUIVI :

Obtenir l'approbation des membres du conseil d'administration quant à l'adoption du Règlement de divulgation de l'information nécessaire et mesures de soutien à un usager à la suite d'un accident.

IMPACT FINANCIER :

Aucun impact.

PROJET DE RÉSOLUTION :

ATTENDU QUE l'usager a le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu, au cours de la prestation de services qu'il a reçue, qui est susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé ou de 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 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, désignée ci-après « LSSSS »);

ATTENDU QUE le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, prévoir les règles relatives à la divulgation à un usager, au représentant légal d'un usager majeur inapte, ou au titulaire de l'autorité parentale pour un usager mineur ou en cas de décès d'un usager, aux personnes visées au premier alinéa de l'art. 23 de la LSSSS, de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident (art. 235.1 LSSSS);

Il doit également de la même manière, prévoir des mesures de soutien, incluant les soins appropriés, mises à la disposition de cet usager, de ce représentant légal, du titulaire de l'autorité et de ces personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la LSSSS ainsi que les mesures pour prévenir la récurrence d'un tel accident (art. 235.1 LSSSS);

ATTENDU QUE le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) reconnaît pleinement son obligation d'offrir à ses usagers des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;

ATTENDU QUE le CIUSSS NIM reconnaît également que ses intervenants et ses professionnels impliqués dans un accident peuvent vivre une situation difficile, il met à leur disposition des mesures de soutien appropriées pour atténuer les répercussions de cet accident.

Sur proposition dûment faite et appuyée, il est unanimement résolu, tel que recommandé par le comité de direction, d'adopter le Règlement de divulgation de l'information nécessaire et mesures de soutien à un usager à la suite d'un accident par le conseil d'administration.

RÈGLEMENT DE DIVULGATION DE L'INFORMATION NÉCESSAIRE ET MESURES DE SOUTIEN À UN USAGER À LA SUITE D'UN ACCIDENT

RG-16-002

Entrée de vigueur :

Révision :

Annule et remplace : CSSS Ahuntsic Montréal-Nord – adoption en 2007
CSSS Bordeaux-Cartierville Saint-Laurent - DQPMU 13-12
CSSS Cœur-de-l'Île – GR2005-002
Hôpital Rivière-des-Prairies – DG-21C
Hôpital Sacré-Cœur de Montréal – GQ022

Élaboration : Direction de la qualité, évaluation, performance
organisationnelle et éthique

Collaboration : Direction adjointe, développement organisationnel,
services aux cadres et affaires juridiques

Adoption :

Date :

Résolution no :

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

1. Dispositions générales.....	4
1.1. Objectifs	4
1.2. Responsabilités.....	4
1.3. Définitions	5
2. Énoncé	6
2.1. Modalité de la divulgation des faits entourant l'accident	6
2.1.1. À qui s'adresse la divulgation?.....	7
2.1.2. Responsable de diriger et d'appuyer le processus de divulgation.....	7
2.1.3. Préparation et contenu de la divulgation.....	8
2.1.4. Lieu de la rencontre	9
2.1.5. Documentation	9
2.1.6. Divulgation à la suite d'une analyse approfondie.....	10
2.1.7. Après la divulgation.....	10
2.2. Divulgation d'un événement qui touche de multiples usagers.....	11
2.2.1. Évaluer le risque et identifier les usagers touchés.....	11
2.2.2. Identifier et localiser la population d'usagers touchés	11
2.2.3. Soutenir les usagers touchés.....	12
2.2.4. Informer le public et les médias	12
2.3. Mesures de soutien.....	12
2.3.1. Mesures de soutien à l'utilisateur	12
2.3.2. Mesures de soutien au représentant légal ou au proche.....	13
2.3.3. Mesures de soutien offertes à l'extérieur de l'établissement	13
2.3.4. Mesures de soutien aux intervenants	13
3. Rôle et responsabilités.....	13
3.1. Intervenant et médecin traitant	13
3.2. Gestionnaire responsable.....	13
3.3. Conseiller-cadre en gestion des risques et à la qualité	14
3.4. Comité de gestion des risques	14
4. Entrée en vigueur et révision	14
5. Annexes	15
6. Références.....	15

1. Dispositions générales

CONSIDÉRANT que l'usager¹ a le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu, au cours de la prestation de services qu'il a reçue, qui est susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé ou de 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 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, désignée ci-après « LSSSS »);

CONSIDÉRANT que le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, prévoir les règles relatives à la divulgation à un usager, au représentant légal d'un usager majeur inapte, ou au titulaire de l'autorité parentale² pour un usager mineur, ou, en cas de décès d'un usager, aux personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la LSSSS, de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident (art. 235.1 LSSSS);

Il doit également de la même manière, prévoir des mesures de soutien, incluant les soins appropriés, mises à la disposition de cet usager, de ce représentant légal, du titulaire de l'autorité et de ces personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la LSSSS ainsi que les mesures pour prévenir la récurrence d'un tel accident (art. 235.1 LSSSS);

CONSIDÉRANT que le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) reconnaît pleinement son obligation d'offrir à ses usagers des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;

CONSIDÉRANT que le CIUSSS NIM reconnaît également que ses intervenants et ses professionnels impliqués dans un accident peuvent vivre une situation difficile, il met à leur disposition des mesures de soutien appropriées pour atténuer les répercussions de cet accident.

1.1. Objectifs

Le présent règlement poursuit les objectifs suivants :

- Établir les règles de fonctionnement relatives à la divulgation à un usager, au représentant légal d'un usager majeur inapte, au titulaire de l'autorité parentale pour usager mineur, aux successeurs d'un usager en cas de décès de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident.
- Clarifier les rôles et responsabilités des parties prenantes.
- Assurer que des mesures de soutien soient offertes.
- Se conformer à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* en matière de prestation sécuritaire des soins et des services.
- Créer et maintenir un environnement sécuritaire pour les usagers qui soit favorable à une dispensation adéquate des soins et des services.
- S'assurer du respect des droits des usagers et de leur famille et maintenir une relation de confiance, au cœur même du programme de gestion des risques.
- Reconnaître que l'erreur fait partie de la condition humaine : la gestion des risques doit se faire selon une culture juste et miser sur la révision et l'amélioration continue des processus.

1.2. Responsabilités

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance organisationnelle et de l'éthique doit s'assurer de l'application du présent règlement et, lorsque requis, de sa révision.

¹ Désigne soit un usager, un résident ou un patient.

² Désigne les parents ou un tuteur, le cas échéant.

1.3. Définitions

Dans le présent règlement, les expressions et mots suivants sont ainsi définis :

- a) **Accident**
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 (art. 8 LSSSS).
- b) **Établissement**
Comprend l'ensemble des installations du CIUSSS NIM suivantes : le CSSS Ahuntsic-Montréal-Nord, le CSSS Bordeaux-Cartierville-St-Laurent, le CSSS Cœur-de-Île, l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et l'Hôpital Rivière-des-Prairies ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui lui est rattachée.
- c) **Comité de gestion des risques (CGR)**
Comité institué par le conseil d'administration pour remplir les fonctions prescrites par la LSSSS (art. 8 LSSSS).
- d) **Conséquences**
Impacts sur la santé ou le bien-être de la personne victime de l'accident.
- e) **DARSSS**
Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS)
- f) **Déclaration**
Action de porter à la connaissance de l'établissement au moyen du formulaire AH-223-1, et selon la procédure établie par ce dernier, tout accident et tout incident constaté par un employé, un professionnel qui exerce sa profession dans une installation ou pour le compte de l'établissement, un stagiaire ou toute personne qui, en vertu d'un contrat, dispense des services aux usagers de l'établissement (art. 233.1 LSSSS).
- g) **Divulgarion**
Le fait de porter à la connaissance d'un usager, de ses proches ou de son représentant légal, ou en cas de décès d'un usager, des personnes visées au premier alinéa de l'art. 23 de la LSSSS, les informations concernant un accident survenu au cours de la prestation de services et qui est susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou sur son bien-être ainsi que les mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences et pour éviter la récurrence d'un tel accident.
- h) **Divulgarion initiale**
Première étape de la divulgation qui consiste en une discussion initiale avec l'utilisateur ou son représentant légal, ou en cas de décès d'un usager, avec les personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la LSSSS, qui a lieu le plus tôt possible après l'accident.
- i) **Divulgarion subséquente**
Deuxième étape de la divulgation qui fait suite à une analyse approfondie ayant permis de valider certains faits additionnels de l'accident.
- j) **Échelle de gravité**
Outil de mesure servant à évaluer la gravité des conséquences découlant d'un événement.
- k) **Événement**
Terme générique pour désigner toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui aurait pu causer des dommages à la santé des usagers ou encore à leurs biens. L'événement désigne aussi bien un incident qu'un accident.

- l) Événement sentinelle**
Désigne deux types d'événements exigeant une analyse approfondie : les accidents qui ont eu de graves conséquences (G, H et I sur l'échelle de gravité) et les incidents et accidents qui auraient pu occasionner de graves conséquences ou qui se produisent à une fréquence élevée même s'ils n'ont pas causé de conséquences graves.
- m) Incident**
Action ou 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, pourraient entraîner des conséquences (art. 183.2 al. 3 LSSSS).
- n) LSSSS**
La « Loi sur les services de santé et les services sociaux », RLRQ, c. S-4.2.
- o) Mesures de prévention de la récurrence**
Actions ou moyens pris pour éviter qu'un événement de même nature ne se reproduise.
- p) Mesures de soutien**
Actions prises envers l'utilisateur ou ses proches ou son représentant légal, ou en cas de décès d'un usager, envers les personnes visées au premier alinéa de l'art. 23 de la LSSSS ainsi que, le cas échéant, les moyens mis à leur disposition pour atténuer les conséquences d'un accident.
- q) Mesures immédiates**
Actions prises immédiatement auprès de l'utilisateur pour contrer les effets ou les conséquences d'un accident.
- r) Proche de l'utilisateur**
Conjoint (qu'il soit marié, en union civile ou en union de fait) ou proche parent ou personne significative pour l'utilisateur.
- s) Représentant légal de l'utilisateur**
Sont présumées être des représentants légaux les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec : le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou, le cas échéant, le tuteur de cet utilisateur mineur; le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte; la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude; la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte (art. 12 LSSSS).
- t) Usager**
Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de santé ou des services sociaux de l'établissement ou par son intermédiaire. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant légal de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la LSSSS, ainsi que, en cas de décès d'un utilisateur, toute personne visée au premier alinéa de l'article 23 de la LSSSS.

2. Énoncé

2.1. Modalité de la divulgation des faits entourant l'accident

La divulgation est requise lorsqu'une action ou une situation a atteint l'utilisateur. Lorsque l'utilisateur est victime d'un accident sans aucune conséquence (catégorie C et D), la divulgation est facultative. La divulgation des accidents de catégories E1 à I mentionnées sur le formulaire Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223-1) est obligatoire. La procédure de divulgation varie selon la gravité des conséquences connues ou appréhendées de l'accident.

La divulgation d'un accident à l'utilisateur apte est faite le plus tôt possible après la déclaration de cet accident, lorsque l'utilisateur est stable ou hors de danger et qu'il est en mesure de comprendre les informations qui seront discutées. La personne chargée de la divulgation doit tenir compte de l'état de santé de l'utilisateur afin de déterminer le moment de la divulgation et elle peut, exceptionnellement, choisir de reporter ce moment si elle estime que l'utilisateur pourrait subir un préjudice grave à sa santé du fait de la divulgation.

En présence d'un accident grave, une analyse approfondie est nécessaire pour permettre d'éclaircir des faits additionnels et les facteurs contributifs de l'accident. Une divulgation subséquente sera effectuée lorsque l'analyse approfondie et le plan d'action seront terminés. Il est important de révéler à l'utilisateur ou à son représentant légal qu'il y aura ou qu'il y a eu une analyse en la matière. Le cas échéant, une autre séance de divulgation aura lieu (divulgation subséquente).

L'annexe 1 du présent règlement présente sommairement le processus de la divulgation.

2.1.1. À qui s'adresse la divulgation?

La divulgation est faite à la personne touchée par l'accident.

L'utilisateur peut être accompagné par toute personne de son choix lors de la divulgation.

Lorsque la divulgation ne peut se faire avec l'utilisateur à cause de son état physique ou psychologique, elle est faite au représentant légal ou à un proche.

2.1.1.1 Usager mineur

Lorsque l'utilisateur est mineur, la divulgation est faite conformément aux dispositions du Code civil du Québec relatives à la capacité du mineur de consentir aux soins et aux services. La divulgation à un usager mineur de moins de 14 ans doit être faite au titulaire de l'autorité parentale, ou, le cas échéant, à son tuteur.

Toutefois, l'article 14 du Code civil du Québec précise que l'utilisateur mineur âgé de 14 ans et plus peut consentir, seul, aux soins et aux services. Toutefois, s'il est hébergé plus de douze (12) heures, le titulaire de l'autorité parentale ou, le cas échéant, le tuteur, doit en être informé. La divulgation d'un accident peut être faite uniquement au mineur de 14 ans et plus.

2.1.1.2 Inaptitude de l'utilisateur

Lorsque l'inaptitude d'un usager majeur a été dûment constatée, la divulgation est faite au tuteur, au curateur, au mandataire ou, à défaut, à la personne qui peut consentir aux soins pour l'utilisateur, souvent un proche parent.

En cas d'inaptitude, l'utilisateur est impliqué dans le processus de divulgation dès qu'il est capable de comprendre l'information en tout ou en partie.

2.1.1.3 Décès de l'utilisateur

Lorsque l'utilisateur décède avant que ne lui aient été divulguées les informations relatives à un accident, la divulgation est faite aux héritiers, aux légataires et aux représentants légaux de cet usager dans la mesure prévue à l'article 23 de la LSSSS.

2.1.2. Responsable de diriger et d'appuyer le processus de divulgation

La divulgation nécessite une préparation et doit faire l'objet d'une discussion, entre autres avec le médecin traitant, le chef d'unité, le supérieur du service et de tout autre intervenant pouvant agir comme personne-ressource. La divulgation est effectuée par la personne la mieux habilitée à répondre aux questions de l'utilisateur, de son représentant légal ou de son proche. Il appartient à l'équipe concernée, accompagnée, le cas

échéant, du conseiller-cadre à la gestion intégrée des risques de convenir de la personne la plus appropriée pour effectuer la divulgation. Dans tous les cas, la personne chargée de cette divulgation doit être en mesure de donner à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche, toute l'information nécessaire, de pouvoir prendre le temps requis et d'avoir les connaissances pour répondre aux questions de l'utilisateur, de son représentant légal ou de son proche.

La personne qui peut procéder à la divulgation, selon les circonstances et le type d'événement, par exemple :

- Le médecin traitant
- Le professionnel (psychologue, travailleur social, infirmière, pharmacien)
- Le chef d'unité ou le chef de service
- Le supérieur concerné

La personne qui procède à la divulgation peut se faire accompagner de toute autre personne, que cette dernière soit ou non impliquée dans la survenance de l'accident, si la participation de cette personne sert le meilleur intérêt de l'utilisateur concerné.

Dans tous les cas d'événements sentinelles, toute divulgation nécessite la présence d'au moins deux personnes qui sont en mesure de répondre aux questions de l'utilisateur, de son représentant légal ou de son proche.

2.1.3. Préparation et contenu de la divulgation

La divulgation à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche doit faire l'objet d'une préparation et d'une discussion entre le médecin traitant, le chef d'unité, le supérieur du service et tout autre intervenant pouvant agir comme personne-ressource afin de bien préparer la rencontre de divulgation avec l'utilisateur, avec son représentant légal ou son proche.

Le conseiller-cadre à la gestion intégrée des risques est disponible pour soutenir l'équipe. L'équipe de divulgation doit également prévoir les réactions émotionnelles, les questions et les réponses des utilisateurs, de leurs représentants légaux ou de leurs proches et s'y préparer.

L'annexe 2 du présent règlement présente la liste de vérification du processus de divulgation élaborée par l'Institut canadien pour la sécurité des patients. Cette liste sert de référence rapide et ne remplace pas le présent règlement.

Les personnes présentes au moment de la divulgation doivent s'identifier.

L'information divulguée doit essentiellement porter sur des faits et les conséquences immédiates pour la victime de l'accident. L'information doit porter sur des faits objectifs connus au moment de la divulgation et ne doit pas tenir compte des hypothèses qui ne peuvent être vérifiées.

Lors de la divulgation, les informations doivent être fournies dans un langage clair et accessible à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche. La personne qui fait la divulgation doit aider l'utilisateur, son représentant légal ou son proche à comprendre l'information qui lui est transmise et doit être prête à répondre aux questions et aux préoccupations de l'utilisateur, de son représentant légal ou de son proche. Ainsi, la communication doit être fondée sur les besoins des personnes concernées.

La personne qui fait la divulgation doit adopter une approche d'ouverture, ainsi qu'un langage corporel qui dégage de la sincérité et être sensible aux besoins culturels et linguistiques. En plus, elle doit, dans tous les cas et circonstances, procéder avec tact, mesure et compassion. De plus, elle doit privilégier une écoute active et agir avec empathie à l'égard de l'utilisateur, de son représentant légal ou son proche afin de mieux

comprendre ses expériences et ses besoins. L'expression d'empathie est tout à fait appropriée et ne constitue pas une admission de responsabilité.

La personne qui fait la divulgation doit préserver la confidentialité de l'entretien, ainsi que celle des informations qui y sont échangées.

La personne qui fait la divulgation doit s'abstenir de blâmer ou d'imputer à quiconque une faute quoique l'action ou l'omission constatée puisse découler d'une erreur ou d'une négligence. La divulgation doit exclure toute mention de mesure disciplinaire envers un membre du personnel.

Dans le cadre de la divulgation, les informations doivent porter sur :

- La nature et les circonstances de l'accident telles qu'elles sont connues au moment de la divulgation;
- La gravité de l'événement;
- Les conséquences présentes ou appréhendées, s'il y a lieu, pour l'utilisateur;
- Les soins qui sont requis dans l'immédiat ou qui pourraient être requis et le suivi nécessaire, lorsqu'approprié;
- La proposition de mesures de soutien à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche, et le cas échéant, engagement par écrit sur la lettre type (annexe 5 du présent règlement);
- Les mesures prises visant à prévenir la récurrence d'un tel accident;
- Les coordonnées d'un représentant de l'établissement à contacter si l'utilisateur, son représentant légal ou son proche a d'autres questions;
- Les coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Une explication sommaire du processus d'analyse approfondie en cours et la date de la rencontre de suivi de la divulgation subséquente qui sera tenue, le cas échéant.

À la suite de la divulgation, si l'utilisateur ou son représentant légal laisse entrevoir le dépôt d'une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le supérieur immédiat et le conseiller-cadre en gestion des risques doivent en être informés, le plus tôt possible.

2.1.4. Lieu de la rencontre

La divulgation doit se dérouler dans un local privé afin de préserver la confidentialité des informations transmises.

2.1.5. Documentation

Le plus tôt possible après la divulgation, la personne qui fait la divulgation doit s'assurer que la partie 13 du formulaire Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223-1) (annexe 3 du présent règlement) est dûment remplie et de noter le compte rendu de la rencontre au dossier de l'utilisateur.

Ce compte rendu doit, notamment, faire état de l'information qui a été communiquée à l'utilisateur ou à son représentant légal ou à son proche, des échanges qui ont eu cours ainsi que des réactions qui ont pu être observées. La note au dossier devrait minimalement inclure :

- La date et le lieu de la rencontre de divulgation.
- Les personnes présentes lors de cette rencontre.
- Un sommaire des faits discutés.
- Les questions soulevées et les réponses données.
- Le suivi qui sera fait.
- Les mesures de soutien offertes et les réactions.

- Les coordonnées de la personne ressource désignée de l'établissement qui ont été transmises à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche.

Pour les événements qui nécessitent une analyse approfondie, la personne ayant procédé à la divulgation doit également remplir la section « Rapport de divulgation d'accident » du formulaire Rapport de déclaration d'incident et d'accident (AH-223-1) (annexe 4 du présent règlement).

- Pour les versions papier de la section « Rapport de divulgation d'accident » : la partie blanche sera consignée au dossier de l'utilisateur et la partie jaune sera conservée à l'endroit de la saisie. Le conseiller-cadre à la gestion des risques devra en être informé.
- Pour la version électronique de la section « Rapport de divulgation d'accident » : cette section devra être imprimée, signée et déposée au dossier de l'utilisateur. Le conseiller-cadre à la gestion des risques devra en être informé.

L'accès à ces informations consignées dans le dossier de l'utilisateur, par ce dernier ou par un tiers, dans certaines circonstances, est régi par les mêmes règles qui s'appliquent au droit d'accès au dossier de l'utilisateur.

2.1.6. Divulgation à la suite d'une analyse approfondie

L'équipe de divulgation composée du médecin traitant, du chef d'unité, du supérieur du service et de tout autre intervenant pouvant agir comme personne-ressource doit déterminer qui est la personne la plus en mesure de procéder à la divulgation. Le conseiller-cadre à la gestion intégrée des risques est disponible pour soutenir l'équipe. Au moins deux personnes doivent être présentes lors de la divulgation.

Lorsqu'il s'agit d'un événement sentinelle, la divulgation comporte généralement deux étapes, soit la divulgation initiale avec les éléments connus de l'accident et la divulgation subséquente, lorsque l'analyse approfondie est terminée, pour compléter l'information. Lors de la divulgation subséquente, les résultats de l'analyse, les mesures préventives et correctives retenues ainsi que les mesures de soutien sont présentés à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche. Dans certains cas, il est possible que plus d'une séance de divulgation subséquente soit nécessaire.

Lors de la divulgation, la personne chargée de la divulgation doit :

- Valider les informations fournies lors de la divulgation initiale;
- Expliquer à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche les facteurs contributifs documentés lors de l'analyse approfondie;
- Indiquer à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche les mesures correctives et préventives entérinées permettant d'éviter la récurrence de l'événement;
- Proposer des mesures de soutien à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche, et le cas échéant, s'engager par écrit sur la lettre type (annexe 5 du présent règlement).

2.1.7. Après la divulgation

Dans les cas complexes de divulgation ou lors de situations litigieuses, une séance de postdivulgation (*debriefing*) peut être effectuée dans les meilleurs délais après la divulgation. Sous la responsabilité du conseiller-cadre à la gestion intégrée des risques, cette séance permet aux participants d'échanger sur le déroulement de la divulgation, les informations communiquées et le suivi à faire auprès des assureurs. Cela permettra d'identifier les améliorations à apporter au processus et les besoins de mesures de soutien aux intervenants impliqués, le cas échéant.

2.2. Divulgence d'un événement qui touche de multiples usagers

La divulgation d'un événement qui touche de multiples usagers (ex. manquement au niveau de la stérilisation, non-respect de la vie privée, bris d'un équipement, etc.) nécessite un processus de divulgation légèrement différent. De façon générale, les modalités de la divulgation (section 2.1) s'appliquent à la divulgation multiple. Toutefois, le plan de divulgation et les décisions relatives à la divulgation seront influencés par le nombre de personnes touchées, les risques et le niveau de gravité de l'accident.

L'approche de divulgation doit être élaborée avec le chef du service qualité, risques et éthique, le conseiller-cadre à la gestion des risques et de la qualité, le chef de service concerné, le service des affaires juridiques, les spécialistes de soins cliniques, le service de communication et toute personne pouvant alimenter la réflexion (ex. l'éthicienne, un patient partenaire, etc.). L'équipe de divulgation devra analyser les éléments suivants :

- Évaluer les risques et identifier les usagers touchés.
- Identifier et localiser la population d'usagers touchés.
- Communiquer avec la population d'usagers touchés et lui divulguer l'événement.
- Offrir des mesures de soutien aux usagers touchés.
- Évaluer la nécessité d'informer le public et les médias.

2.2.1. Évaluer le risque et identifier les usagers touchés

Dans un premier temps, l'équipe de divulgation doit évaluer parmi l'ensemble des usagers touchés par l'événement ceux qui sont à risque et leur niveau de gravité. Plus le niveau de gravité est élevé, plus il sera nécessaire d'informer l'ensemble des usagers. De même, plus le risque et les conséquences sont grands pour les usagers, plus le délai pour la divulgation doit être court. Par conséquent, le plan de divulgation est basé sur l'évaluation du risque et des conséquences pour les usagers.

Idéalement, plus le risque est grand pour l'utilisateur, plus la divulgation devrait se faire en personne. Dans le cas d'une divulgation où le risque est moindre, une communication écrite devrait être favorisée. Par ailleurs, le plan de divulgation devrait inclure des mécanismes pour fournir des informations via une ligne téléphonique, un site Web, un dépliant informatif, etc. Les usagers doivent pouvoir trouver l'information rapidement et avoir la possibilité de poser des questions. Les communications avec les usagers devraient inclure une section avec des réponses aux questions anticipées et des références cliniques (source d'information).

Parallèlement, les prestataires de soins devraient également être informés de la situation. Ils sont une source d'information et de soutien pour les usagers. Une communication écrite à l'intention des prestataires de soins devrait être envisagée.

L'équipe de divulgation devrait également évaluer si l'événement peut potentiellement survenir dans un autre établissement. Si tel est le cas, les instances concernées devraient en être informées.

2.2.2. Identifier et localiser la population d'usagers touchés

Par la suite, l'équipe de divulgation devra identifier et localiser les usagers à risque. La localisation des usagers peut être difficile à réaliser, surtout lorsque l'événement est éloigné dans le temps. Il est possible que l'équipe de divulgation doive regrouper de multiples méthodes (ex. numéros d'assurance-maladie) pour localiser les usagers à risque et pour éviter au minimum les omissions.

2.2.3. Soutenir les usagers touchés

Les modalités de mesures de soutien s'appliquent aux usagers identifiés. L'équipe de divulgation devra analyser et offrir des mesures de soutien aux usagers touchés en fonction de leurs besoins (voir la section 2.3).

2.2.4. Informer le public et les médias

La divulgation à grande échelle risque de faire l'objet d'une intense couverture médiatique. Un plan de communication devra être réalisé afin de parer à cette situation. En tout temps, l'équipe de divulgation devra veiller à respecter la confidentialité des données.

2.3. Mesures de soutien

La mesure de soutien est offerte sans admission de responsabilité et se distingue de l'indemnisation, assumée exclusivement par les assureurs de l'établissement (DARSSS), qui n'est accordée que lorsqu'il y a dommage et que la responsabilité de l'établissement a été démontrée. L'établissement devra donc prioriser une mesure de soutien qu'il pourra offrir à même ses services.

L'établissement doit prendre des précautions afin que la mesure du soutien ne soit pas considérée comme une admission de responsabilité ou le paiement d'une indemnité en expliquant le contexte et la portée des mesures de soutien offertes.

L'établissement tient compte des limites en ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose lorsqu'il détermine les mesures de soutien qu'il propose aux usagers, à leurs représentants légaux et à leurs proches. Les mesures de soutien sont ainsi limitées en nombre et ne sont pas offertes au-delà d'une période de six mois suivant l'accident. L'annexe 6 du présent règlement comporte, à titre indicatif, des exemples de mesures de soutien.

Toutes les mesures de soutien offertes doivent être confirmées par écrit et signées par le gestionnaire responsable (voir lettre type en annexe 5 du présent règlement). La lettre doit confirmer le cadre et les limites des mesures de soutien. La lettre des mesures de soutien est remise aux personnes à qui sont offertes ces mesures de soutien. Une copie conforme de la lettre est transmise au chef du service qualité, risques et éthique.

Toute mesure de soutien qui engage des déboursés de la part de l'établissement doit être autorisée par le gestionnaire responsable.

En cas de refus des mesures de soutien ou d'une absence de réponse de la part de l'utilisateur, de son représentant légal ou de son proche au cours d'une période excédant six mois suivant l'accident, le dossier de mesures de soutien est fermé.

Le gestionnaire responsable consulte au besoin le conseiller-cadre à la gestion intégrée des risques si un lien avec l'assureur (DARSSS) est requis.

2.3.1. Mesures de soutien à l'utilisateur

Lors de la divulgation d'un accident, la personne qui y procède doit informer l'utilisateur des soins et services qui peuvent lui être donnés ainsi que les mesures de soutien qui peuvent être mises à sa disposition pour contrer ou atténuer les conséquences de cet accident. Toute mesure visant à atténuer les conséquences ou inconvénients de l'accident devra être offerte à l'utilisateur.

Les premières mesures à prévoir sont les soins et services particuliers que l'état de santé physique ou mentale de l'utilisateur requiert à la suite de l'accident. Le gestionnaire responsable s'assure que des soins et des services soient fournis, soit par son équipe ou par d'autres ressources internes ou externes, selon ce qu'exige l'état de santé de l'utilisateur. Il s'assure également d'obtenir l'accès rapide à ces soins et à ces services.

L'utilisateur à qui des soins ou des services sont proposés pour contrer ou atténuer les conséquences d'un accident doit recevoir toute l'information requise afin de donner un consentement libre et éclairé.

2.3.2. Mesures de soutien au représentant légal ou au proche

Lorsque les conséquences d'un accident affectent d'une manière le représentant légal ou le proche de l'utilisateur, la personne qui procède à la divulgation doit lui proposer les mesures de soutien susceptibles de lui venir en aide et le diriger, le cas échéant, vers les ressources appropriées.

2.3.3. Mesures de soutien offertes à l'extérieur de l'établissement

Lorsque l'établissement ne dispose pas des ressources nécessaires, la mesure de soutien peut prendre la forme d'un accompagnement afin de diriger l'utilisateur, son représentant légal ou son proche vers les ressources externes appropriées. Cette mesure de soutien consiste aussi à écouter et à répondre aux questions, à offrir de l'aide pour remplir certains documents et à faciliter l'accès à d'autres ressources externes.

2.3.4. Mesures de soutien aux intervenants

L'établissement doit prévoir des mesures de soutien pour les intervenants qui sont impliqués de près ou de loin, dans des accidents, en fonction de ses ressources humaines, matérielles et financières. Il met en place les mesures de soutien nécessaires aux intervenants impliqués dans ces accidents. Lorsque cela est possible, il priorise les services offerts par le programme d'aide aux employés de l'établissement.

3. RÔLE ET RESPONSABILITÉS

3.1. Intervenant et médecin traitant

Ils sont responsables de :

- Participer à la préparation de la divulgation.
- Si requis, procéder à la divulgation conformément au présent règlement.
- Documenter les informations sur la divulgation conformément au présent règlement.

3.2. Gestionnaire responsable

Il est responsable de :

- Participer à la préparation de la divulgation.
- Veiller à ce que le processus de divulgation ait été réalisé conformément au présent règlement.
- Soutenir les intervenants touchés par l'événement.
- Offrir des mesures de soutien liées aux conséquences de l'événement et en fonction des ressources disponibles de l'établissement.
- Confirmer par écrit les mesures de soutien et signer la lettre afférente.
- Remettre la lettre identifiant les mesures de soutien à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche et envoyer une copie conforme à la chef du service de la qualité, risques et éthique.
- Effectuer les liens nécessaires et faire le suivi pour que les soins et services soient donnés par un autre établissement ou une ressource externe et que les frais soient temporairement assumés par l'établissement, si nécessaire.

3.3. Conseiller-cadre en gestion des risques et à la qualité

Il est responsable de :

- Soutenir l'équipe dans le processus de divulgation.
- S'assurer que les mesures de soutien retenues soient offertes ou appliquées.
- Tenir un dossier complet de l'événement sentinelle, incluant la divulgation et la lettre des mesures de soutien.

3.4. Comité de gestion des risques

Il est responsable de :

- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers (art. 183.2 LSSSS).
- S'assurer que les mesures de soutien adéquates aient été offertes par l'établissement à l'utilisateur, à son représentant légal, ou à son proche impliqué dans un accident (art. 183.2 LSSSS).

4. Entrée en vigueur et révision

Le présent règlement entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration ou à toute autre date fixée par le conseil d'administration. Il est révisé tous les cinq ans.

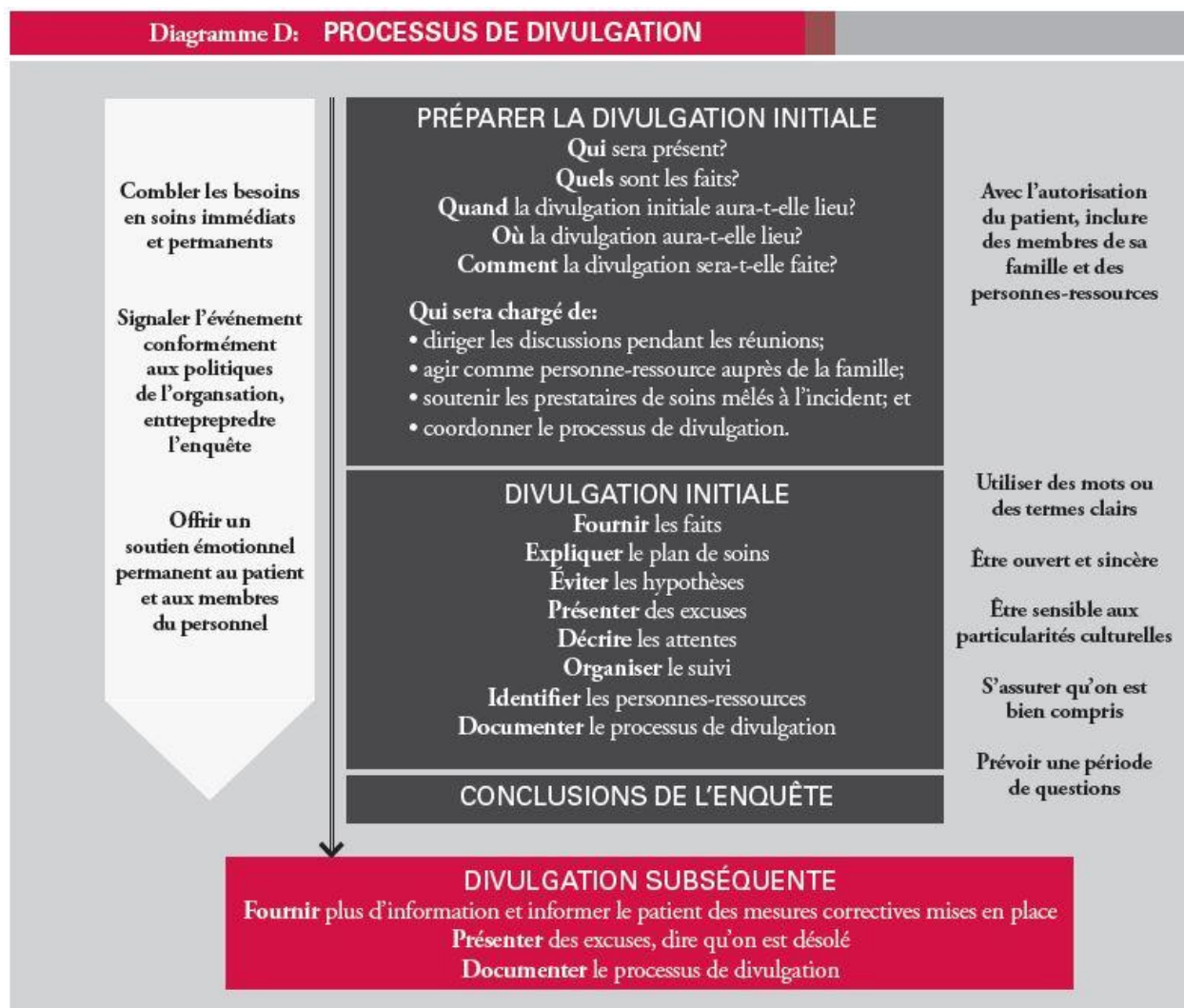
5. Annexes

- Annexe 1 : Processus de divulgation
- Annexe 2 : Liste de vérification du processus de divulgation
- Annexe 3 : Rapport de déclaration des incidents et accidents (AH-223-1)
- Annexe 4 : Rapport de divulgation d'accident pour les analyses approfondies (AH-223-3)
- Annexe 5 : Modèle de lettre pour les mesures de soutien
- Annexe 6 : Liste non limitative d'exemples de mesures de soutien

6. Références

1. ASSOCIATION QUÉBÉCOISE D'ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX.
2. QUÉBEC. *Loi sur les services de santé et les services sociaux* : RLRQ, chapitre S-4.2, à jour au 9 novembre 2015, [En ligne], Éditeur officiel du Québec.
[\[www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.htm\]](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.htm) (Consulté le 14 janvier 2016).
3. REGROUPEMENT DES PROGRAMMES D'ASSURANCE DE DOMMAGES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Manuel de gestion des risques du réseau de la santé et des services sociaux, édition 2006*, AQESSS, Montréal.

ANNEXE 1 - PROCESSUS DE DIVULGATION³



³ Institut canadien pour la sécurité des patients (2011), *Lignes directrices nationales relatives à la divulgation : parler ouvertement aux patients et aux proches*, p.30.

- S'assurer que l'utilisateur reçoit les soins immédiats dont il a besoin.
- S'assurer que l'utilisateur, le personnel et les autres usagers sont protégés contre tout préjudice immédiat.

PLAN DU PROCESSUS DE DIVULGATION

- Recueillir les faits
- Désigner les personnes qui seront présentes aux discussions et celle qui sera chargée de :
 - ✓ Diriger les discussions pendant les réunions.
 - ✓ Agir comme personne-ressource auprès de la famille.
 - ✓ Soutenir les intervenants impliqués par l'accident.
 - ✓ Coordonner les processus de divulgation.
- Déterminer le moment où la divulgation initiale aura lieu.
- Énoncer ce qui sera dit et comment la divulgation pourra être faite efficacement.
- Trouver un endroit privé et tranquille où la discussion se déroulera.
- Avoir conscience de ses émotions et chercher du soutien au besoin.
- Prévoir les émotions de l'utilisateur, son représentant légal et s'assurer qu'il bénéficie de soutien, notamment des personnes qu'il a choisies pour participer aux discussions, comme des membres de sa famille, des amis ou des conseillers spirituels.
- Communiquer avec le conseiller-cadre à la gestion intégrée des risques si l'on ne sait pas comment procéder.

DIVULGATION INITIALE

- Présenter les participants à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche et préciser leurs fonctions et les raisons de leur présence.
- Utiliser un langage et des termes que l'utilisateur, son représentant légal ou son proche comprend bien.
- Décrire les faits relatifs à l'incident lié à la sécurité de l'utilisateur et les résultats connus à ce jour.
- Décrire les mesures qui ont été prises ou qui seront prises pour soigner l'utilisateur (les changements à son plan de traitement, selon le cas.)
- Éviter les hypothèses et les blâmes.
- S'excuser en disant « Je suis désolé ». Renseigner l'utilisateur sur le processus d'analyse approfondie et lui expliquer ce qu'il peut s'attendre d'apprendre sur l'analyse, en précisant un échéancier approprié
- Prévoir du temps pour répondre aux questions et fournir des clarifications pour faire en sorte que l'information soit bien comprise.
- Inviter l'utilisateur, son représentant légal ou son proche à exprimer leur point de vue sur l'événement.
- Être sensible aux considérations culturelles et linguistiques dont il faut tenir compte.
- Proposer à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche des rencontres ultérieures et leur communiquer les coordonnées de personnes-ressources clés de l'établissement.
- Au besoin, offrir un soutien émotionnel et pratique à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche, par exemple un soutien spirituel ou les services d'un travailleur social.
- Rembourser à l'utilisateur, à son représentant légal ou à son proche les dépenses liées au processus de divulgation, comme il convient.
- Faciliter une enquête plus approfondie et des traitements, le cas échéant.

DIVULGATION SUBSÉQUENTE

- Continuer à offrir du soutien émotionnel et pratique, au besoin.
- Corroborer ou corriger l'information fournie lors des rencontres précédentes.
- Fournir de l'information factuelle additionnelle au fur et à mesure qu'elle devient connue.
- Répéter ses excuses, qui peuvent inclure une reconnaissance des faits, comme il convient.
- Décrire les mesures qui ont été prises à la suite de l'analyse approfondie, par exemple les améliorations apportées au système.

DOCUMENTATION : la documentation sur le processus de divulgation doit être conforme au présent règlement et inclure au regard de la rencontre :


- ✓ Le jour, l'heure, l'endroit où les discussions ont lieu.
- ✓ L'identité de toutes les personnes présentes et les liens entre elles.
- ✓ Les faits présentés durant les discussions.
- ✓ Les offres des mesures de soutien et les réactions à ces offres.
- ✓ Les questions soulevées et les réponses fournies.
- ✓ Les plans de suivis, y compris les coordonnées des personnes ressources.

⁴ Institut canadien pour la sécurité des patients (2011), Lignes directrices nationales relatives à la divulgation : parler ouvertement aux patients et aux proches, p. 44-45.

ANNEXE 3 - RAPPORT DE DÉCLARATION D'INCIDENT ET D'ACCIDENT (AH-223-1)

N° de l'événement

RAPPORT DE DÉCLARATION D'INCIDENT OU D'ACCIDENT



DT9034

N° du formulaire

Nom de l'établissement

CH CHSLD CJ CLSC CRD CREI CRDP

Section 2 : Date, heure, lieu de l'événement

Événement	Date				Heure		Lieu
	Année	Mois	Jour	Heure	Min.		
Consat	Année	Mois	Jour	Heure	Min.		<input type="checkbox"/> Réelle <input type="checkbox"/> Estimée

Lieu où s'est produit l'événement : _____

Section 1 : Identification de la personne touchée

Type de personne touchée : Aucune (si oui, passer à la section 2) Usager

Nom : _____ Prénoms : _____ N° de dossier : _____

Sexe : M F

Année de naissance : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Information sur l'usager

Curieuse : Non Oui

Type de déficience : Aucune Auditives Cognitives Intellectuelle Langage

Si oui : Privée Publique

Morte Multilangues Physique Visuelle

Section 3 : Description factuelle, objective et détaillée de l'événement (sans analyse, ni jugement, ni accusation, non nominatif)

État de la personne : Normal Agité Somnolent Inconnu Désorienté/confus Agressif/violent Connaissant

Impact de déplacement : Automoteur Totale Partielle Dépendance totale Inconnue Usuelle Étroite Contrainte Inconnue

Section 4 : Type d'événement (Faire un choix de A à G)

A. Chute : Chute Quasi-chute (décrivez les circonstances précises – veuillez cocher le cas approprié)

Bain/toilette Chaise/fauteuil Civière En circuit Escalier Lève-personne Lit Lors d'activités
 Lors d'un transfert Toilette Transféré par soins Autre (préciser) : _____

B. Erreur de : Médicaments Traitements/intervention Diète

Allergie connue Conservation/renseignements Départion/décompte Disponibilité Disponibilité
 Heures/d'administration Identité de l'usager Infiltration/insufflation Non respect d'une procédure/protocole Omission
 Prescription Trausé Type/cons/lot/num/comstance Voie d'administration

C. Test diagnostique :

Laboratoire
 Pré-analytique Analytique Post-analytique Description Erreur de saisie liée à l'ordonnance
 Erreur liée à l'identification Non respect d'une procédure Autre (préciser) : _____

a) Médicaments/traitement/intervention/diète qui a effectivement été administré				b) Médicaments/traitement/intervention prescrit(s) qui aurait dû être administré			
Identification	Dose	Voie	Heure	Identification	Dose	Voie	Heure

N° de l'événement

RAPPORT DE DÉCLARATION D'INCIDENT OU D'ACCIDENT

N° du formulaire

Nom de l'usager

N° de dossier

Section 4 : Type d'événement (Faire un choix de A à G)

C- Test diagnostique

Imagerie
 Angiographie Échographie Fluoroscope RM (ressonance magnétique) Mammographie Océliodensitométrie
 Radiographie DPLCT (paragraphe mentionné dans le rapport) Scintiscanie TEP Scan (paragraphe mentionné dans le rapport)
 Test diagnostique Autre (préciser) : _____

Type : Cass Examen prescrit Identité de l'usager Qualité de l'image critique Procédure admettant

Réaction indésirable Autre (préciser) : _____

Examen/Protocole qui a effectivement été administré

Examen/Protocole prescrit qui aurait dû être administré

Section 5 : Conséquences (si immédiates) observées (si possible) pour la personne touchée (veuillez cocher le ou les cas(s) approprié(s))

Aucune Psychologique Physique Autre (préciser) : _____

Autre (préciser) : _____

Section 6 : Intervention(s) effectuée(s), mesure(s) prise(s) et personne(s) (diète) ou prévenue(s)

Interv. et mesures prises :

Section 7 : Nom du déclarant (une seule personne)

Nom : _____ Fonction ou lien : _____ Heure : _____

Nom : _____ Fonction ou lien : _____ Heure : _____

Nom : _____ Fonction ou lien : _____ Heure : _____

SECTION RÉSERVÉE POUR UNE ANALYSE SOMMAIRE

Section 11 : Mesures de prévention de la récurrence retenues par le gestionnaire responsable du suivi

A l'endroit de l'usager A l'endroit du personnel A l'endroit d'un intervenant contractuel
 Autre (préciser) : _____

Autre (préciser) : _____

Section 12 : QIVIM

Incidents : A B C D E1 E2 F G H I

Accidents : Indesiderable Oui Non

Section 13 : Divulgation (obligatoire pour E1 à I)


Divulgation : N/A Faible

Documentation : Au dossier Sur le - Rapport de divulgation -

Personnel : Oui Non

Autre (préciser) : _____

ANNEXE 4 – RAPPORT DE DIVULGATION D'ACCIDENT (AH-223-3)

N° de l'événement	RAPPORT DE DIVULGATION D'ACCIDENT	N° du formulaire																		
 DT9034																				
Section 1 : Identification de la personne touchée Type de personne touchée : <input type="checkbox"/> Auxiliaire (si oui, passez à la section 2) <input type="checkbox"/> Usager																				
Nom de l'établissement : _____ Adresse : _____ Code postal : _____ Tél. (514) : _____ Téléc. : _____ N° d'assurance maladie : _____ Nom du médecin traitant : _____																				
Section 2 : Coordonnées de l'accident <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">Date</th> <th colspan="2">Heure</th> <th>Service</th> </tr> <tr> <td>Année</td> <td>Mois</td> <td>Jour</td> <td>Heure</td> <td>Min.</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> Insultation : _____ Nature de l'accident : _____			Date		Heure		Service	Année	Mois	Jour	Heure	Min.								
Date		Heure		Service																
Année	Mois	Jour	Heure	Min.																
Section 3 : Coordonnées de la divulgation <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">Date</th> <th colspan="2">Heure</th> <th>Lieu</th> <th>Mode de divulgation</th> </tr> <tr> <td>Année</td> <td>Mois</td> <td>Jour</td> <td>Heure</td> <td>Min.</td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> <input type="checkbox"/> Rencontre <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____ </td> </tr> </table>			Date		Heure		Lieu	Mode de divulgation	Année	Mois	Jour	Heure	Min.							<input type="checkbox"/> Rencontre <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____
Date		Heure		Lieu	Mode de divulgation															
Année	Mois	Jour	Heure	Min.																
					<input type="checkbox"/> Rencontre <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____															
Section 4 : Nom des personnes à qui la divulgation a été faite Personne touchée elle-même : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si non, motif pour lequel la divulgation n'a pas été faite à la personne touchée elle-même : _____ Nom de la (des) personne(s) à qui la divulgation a été faite et des autres personnes présentes <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Nom</th> <th>Prénoms</th> <th>Fonction ou type de lien avec la personne touchée</th> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>			Nom	Prénoms	Fonction ou type de lien avec la personne touchée															
Nom	Prénoms	Fonction ou type de lien avec la personne touchée																		
Section 5 : Renseignements factuels communiqués relatifs à l'accident et au contexte _____ _____ _____																				
Section 6 : Renseignements factuels et connus communiqués relatifs aux conséquences présentes ou appréhendées sur la santé ou le bien-être de la personne touchée _____ _____ _____																				
Section 7 : Soins ou mesures de soutien proposés par l'usager pour contrer ou atténuer les conséquences subies <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Soins ou mesure de soutien</th> <th>Raison</th> <th>Soins ou mesure de soutien</th> <th>Raison</th> </tr> <tr> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> </tr> <tr> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> </tr> </table>			Soins ou mesure de soutien	Raison	Soins ou mesure de soutien	Raison		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non						
Soins ou mesure de soutien	Raison	Soins ou mesure de soutien	Raison																	
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non																	
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non																	
Section 8 : Mesures de soutien proposées aux proches de l'usager qui sont affectés par les conséquences de l'accident <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Mesure de soutien</th> <th>Réponse</th> <th>Mesure de soutien</th> <th>Réponse</th> </tr> <tr> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> </tr> <tr> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> <td> </td> <td><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</td> </tr> </table>			Mesure de soutien	Réponse	Mesure de soutien	Réponse		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non						
Mesure de soutien	Réponse	Mesure de soutien	Réponse																	
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non																	
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non																	
Section 9 : Renseignements communiqués sur les mesures proposées pour prévenir la récurrence d'un accident semblable _____ _____ _____																				
Section 10 : Renseignements complémentaires et/ou réactions de la personne touchée et des autres personnes à la suite de la divulgation _____ _____ _____																				
Section 11 : Nom et signature des personnes ayant procédé à la divulgation <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Nom de responsable</th> <th>Prénoms de responsable</th> <th>Fonction</th> <th>Signature</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <th>Nom autre(s) personne(s)</th> <th>Prénoms autre(s) personne(s)</th> <th>Fonction</th> <th>Signature</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			Nom de responsable	Prénoms de responsable	Fonction	Signature					Nom autre(s) personne(s)	Prénoms autre(s) personne(s)	Fonction	Signature						
Nom de responsable	Prénoms de responsable	Fonction	Signature																	
Nom autre(s) personne(s)	Prénoms autre(s) personne(s)	Fonction	Signature																	

Voir les renseignements complémentaires au verso

ANNEXE 5 - LETTRE TYPE POUR LES MESURES DE SOUTIEN

Papier en-tête de l'établissement de santé et de services sociaux

Date

Nom et prénom

Adresse de la personne victime de l'accident

Objet : Mesures de soutien à la suite d'un événement indésirable

Madame, Monsieur,

Nous désirons tout d'abord vous exprimer que nous sommes désolés des conséquences et des inconvénients occasionnés par l'événement survenu le _____. Nous tenons à vous informer que nous avons mis en place des mesures de prévention pour éviter qu'un tel événement se reproduise.

Comme nous en avons discuté lors de notre rencontre tenue le _____, nous vous confirmons que vous pourrez bénéficier des mesures de soutien suivantes :

(Exemple)

- 1. Service d'un psychologue ou d'un travailleur social jusqu'à un maximum de X rencontres.**
- 2. Remboursement des frais de transport pour rencontrer le ou les professionnels suivants : psychologue, travailleur social, physiothérapeute, etc.**
- 3. Prêt d'équipement (fauteuil roulant) pendant la durée de votre réadaptation (maximum : X semaines).**

Les frais encourus autorisés seront remboursés par l'établissement _____, sur présentation des pièces justificatives (**les modalités seront à préciser selon le service offert**). Ces mesures de soutien conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* vous sont offertes sans admission de responsabilité de l'établissement et dans le seul but d'atténuer les conséquences et les inconvénients découlant de l'événement ci-haut mentionné.

Nous vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Signature du gestionnaire dûment autorisé par l'établissement

c. c. Direction de la qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique

ANNEXE 6 - LISTE NON EXHAUSTIVE D'EXEMPLES DE MESURES DE SOUTIEN⁵

Mesures de soutien physique
Soins appropriés de la personne victime de l'accident en lui accordant la priorité requise
Consultation / suivi médical
Suivi en soins infirmiers
Consultation / Traitement en ressources thérapeutique (physiothérapie, ergothérapie, etc.)
Prêt d'équipement
Inscription au programme de soutien à domicile
Mesure de soutien psychologique
Consultation / suivi en psychiatrie
Consultation / suivi en psychologie
Consultation / intervention psychosociale
Suivi en pastorale
Autres mesures de soutien
Billets de stationnement
Coupons repas
Frais de transport
Frais d'hébergement
Frais de téléphone
Inscription à des services par le milieu communautaire (entretien ménager, popote roulante, etc.)

⁵ Guide des mesures de soutien offertes par l'établissement de santé et de service sociaux à la personne victime de l'accident ou à ses proches (2012), DARSSS, pp.2-3.