



Capsule d'information

Divulcation d'un événement indésirable

Pourquoi divulguer?

En vertu du *Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à la suite d'un accident survenu pendant la prestation de soins et de services incluant l'octroi de mesures de soutien à l'utilisateur ou à ses proches*, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest a l'obligation et le devoir de transmettre certaines informations à l'utilisateur ou à son proche lorsque survient un événement indésirable, dans le cadre d'une prestation de soins et de services, entraînant des conséquences ou lorsque des examens ou des tests sont nécessaires pour vérifier la présence ou l'apparition de conséquences. En ce sens, le CISSS de la Montérégie-Ouest reconnaît la sécurité comme un droit de l'utilisateur.

Tout 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 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.

LSSSS, art.8.

Éléments d'une divulgation

Faire une divulgation, c'est porter à la connaissance de l'utilisateur et de son représentant toute l'information nécessaire concernant un accident dont l'utilisateur a été victime.

Elle doit comprendre :

- La nature et les circonstances de l'événement telles qu'elles sont connues au moment de la divulgation;
- La sévérité des conséquences;
- Les conséquences réelles ou appréhendées de cet accident;
- Les mesures de soutien disponibles pour l'utilisateur incluant les soins pour contrer ou atténuer les conséquences;
- Les mesures préventives et correctives prises par l'établissement pour prévenir, s'il y a lieu, la récurrence de cet accident.

Quand divulguer?

La divulgation doit se faire le plus tôt possible après l'événement. Les personnes chargées de procéder à la divulgation doivent tenir compte de l'état de santé de l'utilisateur afin de déterminer le moment de la divulgation. Exceptionnellement, elles peuvent choisir de reporter ce moment si elles estiment que l'utilisateur pourrait subir un préjudice grave à sa santé du fait de la divulgation. Le choix de reporter la divulgation doit être consigné au dossier de l'utilisateur et approuvé par le gestionnaire du service concerné.

La divulgation est obligatoire au sens de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*, désignée (LSSSS), lorsqu'une action ou une situation a entraîné ou est susceptible d'entraîner des conséquences pour l'utilisateur (échelle de gravité D à I). Toutefois, le CISSS de la Montérégie-Ouest applique une distinction dans la notion de divulgation en ce qui a trait aux événements n'ayant pas entraîné de conséquence pour l'utilisateur (échelle de gravité C). Bien qu'elle soit facultative dans certains cas, une divulgation est encouragée dès que l'utilisateur est touché (accident) afin de maintenir la relation de confiance et la transparence de l'établissement.

Qui divulgue?

Il n'y a pas d'obligation légale désignant qui doit faire la divulgation. Cependant, la personne qui procède à la divulgation doit :

- Privilégier un endroit où la confidentialité sera préservée;
- S'en tenir aux faits sans blâme ni jugement;
- Rédiger une note au dossier de l'utilisateur en y consignant l'information qui a été transmise lors de la divulgation, ainsi que les réactions de celui-ci ou de son représentant.

À qui divulguer?

- L'utilisateur apte de 14 ans et plus;
- Au titulaire de l'autorité parentale pour tout utilisateur de moins de 14 ans;
- Au titulaire de l'autorité parentale si l'état de l'utilisateur mineur nécessite une hospitalisation de plus de douze heures.
- Au tuteur, curateur ou mandataire en cas d'incapacité de l'utilisateur.

Il est possible que le représentant légal ne soit pas officiellement nommé. La divulgation se fait alors à un proche selon l'ordre de priorité prévu à l'article 15 du Code civil du Québec. C'est-à-dire au conjoint, qu'il soit marié, en union civile ou en union de fait. À défaut de conjoint ou en cas d'empêchement de celui-ci, à un proche parent ou à une personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur.

À la suite d'un événement indésirable pour un utilisateur, en aucun cas la transmission de l'information aux employés du CISSS de la Montérégie-Ouest et aux responsables des ressources résidentielles ne peut être considérée comme une divulgation au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux puisqu'ils sont prestataires de soins et de services.

Note au dossier

Suite à la divulgation, une note doit être faite au dossier de l'utilisateur. Celle-ci doit contenir un résumé des différents aspects abordés dans la divulgation ainsi que la réaction de la personne à qui les informations ont été transmises.

La note d'évolution devrait minimalement inclure :

- La date et l'heure de la rencontre;
- Les personnes présentes;
- Un sommaire des faits discutés;
- Les conséquences présentes ou prévisibles pour l'utilisateur;
- Les réactions de l'utilisateur;
- Les questions soulevées par l'utilisateur et les réponses données;
- Les soins qui ont été requis et le suivi nécessaire;
- Les mesures prises pour prévenir la récurrence, lorsqu'applicables;
- Les mesures de soutien offertes au besoin.

Divulgence subséquente

Il n'est pas toujours possible d'avoir toutes les informations entourant un événement lors de la divulgation initiale. Dans une telle circonstance, il est possible de poursuivre la divulgation ultérieurement, afin que toutes les informations nécessaires soient transmises.

Lorsque plus de temps est nécessaire pour l'analyse des faits, il est suggéré d'avoir une communication avec l'utilisateur aux deux semaines. Toutes communications avec l'utilisateur ainsi que la divulgation subséquente doivent être consignées au dossier.

Pour plus d'information, vous référez au :

- Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à la suite d'un accident survenu pendant la prestation de soins et de services incluant l'octroi de mesures de soutien à l'utilisateur ou à ses proches
- Guide de divulgation des accidents