

La divulgation		
Direction responsable DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉVALUATION, DE LA PERFORMANCE ET DE L'ÉTHIQUE (DQEPE)	Émis	2019-09-11
Expéditeur Élisabeth Picard Chef de service gestion de la qualité et des risques DSHAPPA-DSSADG Sophie Comman Chef de service gestion de la qualité et des risques, DAH-DPSCS-DSIEU-DSMREU-DSPEM par intérim Simon Lemire Chef de service gestion de la qualité et des risques DPD-DPJASP-DPSMD	Entrée en vigueur	2019-09-11
Destinataires Tous les membres du personnel ainsi que toute personne qui dispense des services aux usagers pour le compte de l'établissement en vertu d'un contrat de services	Révisé	2025-08-01

1. Quelle est la différence entre une déclaration et une divulgation?

La **déclaration**, c'est l'action de **porter à la connaissance de l'organisation**, au moyen du formulaire prévu à cet effet (AH-223), tout incident et tout accident qui s'est produit dans le cadre d'une prestation de soins et de services d'un usager.

La **divulgation**, c'est l'action de **porter à la connaissance de l'utilisateur ou de ses proches et de son représentant (si applicable)** toute l'information pertinente relative à l'accident subi par cet usager.

2. La divulgation, est-ce seulement de faire connaître à l'utilisateur ou à son représentant légal la nature et les conséquences d'un accident survenu?

La personne qui procède à la divulgation doit, dans un langage clair et accessible, donner à l'utilisateur toute l'information nécessaire sur :

- 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.

**** À retenir :** Le fait d'informer un usager et/ou son représentant uniquement sur le fait qu'un accident est survenu ne constitue pas une divulgation en soi.

3. Est-ce toujours la même personne qui doit procéder à la divulgation?

Non, la divulgation peut se faire par :

- Le prestataire de soins et de services au moment où l'événement indésirable survient, incluant toute personne détenant un contrat de services avec l'établissement;
- Le gestionnaire du service, son remplaçant ou toute autre personne autorisée par le gestionnaire;
- Lorsqu'on s'attend à des questionnements d'ordre médical de la part de l'utilisateur, la contribution du médecin traitant est souhaitable.

Selon le type d'événement ou la situation, les personnes responsables de la divulgation seront déterminées et nommées en fonction de leurs connaissances pertinentes en lien avec la situation, leur capacité à transmettre l'information de manière claire et précise ou en lien avec la qualité de leur relation avec la personne concernée.

4. La divulgation est-elle obligatoire?

Oui, la divulgation est obligatoire au sens de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*, désignée (LGSSSS), lorsqu'une action ou une situation a entraîné ou est susceptible d'entraîner des conséquences pour l'utilisateur. La divulgation est d'ailleurs obligatoire dès qu'une surveillance est requise pour prévenir des conséquences découlant d'un événement indésirable chez l'utilisateur (niveau de gravité D), à moins d'une entente relative à la divulgation des accidents, mais en tout temps dès que l'utilisateur a subi des conséquences, que celles-ci soient mineures ou importantes (gravités E1 à I).

En présence d'un accident n'ayant pas eu de conséquence pour l'utilisateur (gravité C), une divulgation est encouragée dès que l'utilisateur est touché (accident-gravité C) afin de maintenir la relation de confiance et la transparence de l'établissement.

5. Est-ce que la divulgation d'événements mineurs n'a pas pour effet de faire peur aux usagers ou leurs proches? De faire en sorte qu'ils craignent encore plus qu'un événement indésirable se produise?

La divulgation des événements ayant touché un usager sans en avoir entraîné des conséquences est fortement encouragée par l'établissement et cette vision est partagée par le comité des usagers du centre intégré (CUCI). Le fait de procéder à une divulgation des événements mineurs suscite la confiance des usagers envers l'établissement et démontre l'importance que nous accordons à la transparence.

Le fait de ne pas divulguer ces événements pourrait donner l'impression que l'établissement tente de leur cacher des choses et cela pourrait engendrer davantage d'insatisfactions. Posez-vous cette question : « Si j'étais à la place de l'utilisateur, est-ce que je souhaiterais en être informé? ».

6. Est-ce que je peux attendre avant de faire la divulgation?

Il est préférable de procéder à la divulgation le plus rapidement possible après le constat des faits ou dès que l'état de l'utilisateur le permet. Un délai dans la divulgation pourrait causer de l'anxiété chez l'utilisateur, et même, un sentiment d'abandon et un manque de confiance chez les proches. Cependant, la divulgation pourrait être retardée s'il y a un risque de préjudice pour l'utilisateur. Par exemple : lorsqu'un usager a un profil psychologique fragile.

Le choix de reporter la divulgation doit être consigné au dossier de l'utilisateur et approuvé par le gestionnaire du service concerné.

7. Si j'ai oublié de faire une divulgation sur un événement survenu il y a quelques jours, est-ce que je peux laisser tomber ou je dois absolument divulguer?

Bien que la divulgation doit se faire le plus rapidement possible après l'événement, il n'y a pas de temps limite. La divulgation demeure une obligation légale.

8. Est-ce que je dois divulguer un incident où un usager X aurait pu être atteint?

De manière générale, il n'y a pas lieu de faire une divulgation si l'événement en question n'a pas touché l'utilisateur d'une quelconque façon (incident). Par contre, en présence de certains types d'incidents, il est préférable qu'une divulgation soit faite, notamment :

- Lorsqu'un usager pourrait établir un lien de causalité avec une autre situation;
- Lorsque la relation de confiance peut être ébranlée du fait que l'utilisateur est informé de l'incident par une autre source.

9. Pourquoi parle-t-on de divulgation initiale et de divulgation subséquente?

La divulgation initiale est la première étape de la divulgation qui consiste à une discussion initiale avec l'utilisateur ou son représentant qui a lieu le plus tôt possible après l'accident.

La divulgation subséquente est la deuxième étape de la divulgation qui a lieu après une analyse et qui permet d'apporter certains faits additionnels ou de préciser des informations transmises antérieurement.

10.	Est-ce toujours nécessaire de faire une divulgation subséquente?
Non, elle est requise suite à un événement ayant entraîné des conséquences graves pour l'utilisateur (événement sentinelle de niveau de gravité G-H-I ou ayant nécessité une analyse approfondie du Service de gestion de la qualité et des risques et donné lieu à des recommandations). Habituellement, c'est le gestionnaire, le médecin ou un intervenant significatif pour l'utilisateur qui procède à une divulgation subséquente. Pour faire une divulgation subséquente, on ne doit pas attendre que la famille en fasse la demande, mais le faire lorsqu'on a les informations en main pour informer adéquatement la famille de la situation. Le gestionnaire, le médecin ou la personne significative pour l'utilisateur veillera à préparer la divulgation subséquente.	
11.	Si une divulgation subséquente se fait en personne, qui doit être présent parmi le personnel de l'établissement?
Il peut s'agir du gestionnaire du service concerné, de l'intervenant pivot, du médecin, d'une personne détenant un contrat de services ou de toute autre personne habilitée de l'organisation. Majoritairement, la divulgation subséquente est faite par une seule personne, mais certaines situations délicates peuvent nécessiter l'implication de 2 personnes ou plus.	
12.	Les ententes de divulgation, est-ce pour tous les types d'accidents et tous les niveaux de gravité?
Le CISSS de la Montérégie-Ouest a l'obligation de procéder dans les plus brefs délais à la déclaration d'un accident à l'utilisateur ou à son représentant dans le cas où ce dernier a entraîné ou est susceptible d'entraîner des conséquences pour l'utilisateur. À cet égard, relativement à un accident qui n'a pas entraîné des conséquences pour l'utilisateur, le représentant peut demander au CISSS de la Montérégie-Ouest d'effectuer la divulgation des accidents selon certaines modalités qui devront être précisées dans le formulaire <i>Entente relative à la divulgation des accidents</i> (CLI-60275).	
13.	À quel endroit dois-je consigner la divulgation? Qu'est-ce que je dois inclure dans ma note.
La divulgation doit être consignée au dossier de l'utilisateur par une note d'évolution ou via le formulaire AH-223-3 disponible dans le <i>Système d'information sur la sécurité des soins et des services</i> (SISSS). Le contenu de la divulgation devrait minimalement inclure : • La date et l'heure de la rencontre; • Les personnes présentes et leur lien avec la personne concernée; • 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; • La précision que l'utilisateur et/ou son représentant est/sont avisé(s) qu'aucun enregistrement / captation de la discussion ne sont autorisés. De plus, l'information relative à la divulgation doit être notée sur le <i>Rapport de déclaration d'incident ou d'accident</i> (AH-223), en version électronique ou papier, à la section #6 pour le déclarant et à la section #13 pour le gestionnaire responsable de faire l'analyse de la déclaration.	
14.	Qu'arrive-t-il si l'événement survient durant mon quart de travail de nuit? Qui va divulguer et qui va noter au dossier que la divulgation a été faite?
La déclaration AH-223 doit être faite par la personne qui a constaté l'événement durant la nuit. S'il s'agit d'une situation sérieuse (ex. : transfert en milieu hospitalier, accident nécessitant soins/services spécialisés en urgence), la famille ou le représentant doit être appelé durant la nuit. S'il s'agit d'une situation dont la divulgation peut attendre au lendemain (ex. : chute avec conséquence mineure), inscrire à la section #6 du AH-223 que la divulgation devra être effectuée sur le quart de travail de jour. La personne qui fera la divulgation est celle qui fera la note au dossier.	

15. De quelle façon est-il recommandé d'effectuer la démarche de divulgation?

Il est préférable de le faire en personne, surtout si l'événement indésirable est grave. Il faut privilégier, dans ce cas, un local fermé afin de préserver la confidentialité des discussions. Les modalités de divulgation doivent faire l'objet d'une entente avec l'utilisateur. Selon les circonstances et l'entente, la divulgation peut s'effectuer :

- En personne;
- Par vidéoconférence;
- Par téléphone;
- Par courriel.

Il est fortement recommandé d'éviter de faire une divulgation via un message laissé dans une boîte vocale, sauf si cette modalité découle d'une entente avec l'utilisateur ou son représentant, puisque cela ne permet pas de prendre acte de la réaction de l'utilisateur ou de son représentant, sans compter sur l'anxiété que ce moyen pourrait causer.

16. À qui doit-on divulguer dans les cas où l'accident touche un usager mineur ou inapte?

Dans ces cas, la divulgation s'adresse :

- Au titulaire de l'autorité parentale pour tout usager de moins de 14 ans;
- À l'utilisateur apte de 14 ans et plus;
- Au tuteur, curateur ou mandataire en cas d'inaptitude 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;
- Dans tous les cas, dans un souci de respect et de considération, l'implication de l'utilisateur inapte dans la démarche de divulgation est recommandée.

17. Qu'est-ce que je fais si l'utilisateur veut obtenir une divulgation par écrit?

L'utilisateur ne peut pas exiger une divulgation écrite sous aucune considération. Cependant, en formulant une demande formelle aux services des archives, il pourra avoir accès à la documentation inscrite à son dossier, et ainsi, aux informations concernant la divulgation de l'événement pour lequel il est concerné.

18. Doit-on toujours offrir des mesures de soutien à l'utilisateur et/ou ses proches?

Les mesures de soutien sont offertes lorsqu'un événement a entraîné des conséquences chez l'utilisateur. Il s'agit d'actions prises ou des moyens pour atténuer les conséquences d'un accident pour l'utilisateur victime de l'accident ou ses proches. Elles sont offertes à la suite de l'évaluation des besoins de l'utilisateur. Les soins et les services immédiats prodigués à l'utilisateur à la suite du constat de l'événement sont considérés comme étant des mesures de soutien.

L'établissement doit aussi tenir compte de ses limites en ressources humaines, matérielles et financières lorsqu'il détermine les mesures de soutien qu'il propose aux usagers.

19. Au sujet des mesures de soutien, est-ce nous qui les proposons ou on demande à l'utilisateur et/ou à son représentant ce qu'il souhaite avoir?

Il appartient à l'établissement de déterminer les modalités et la durée de l'octroi des mesures de soutien. L'utilisateur en est informé par une communication écrite. En aucun moment, les mesures de soutien à l'utilisateur ne doivent comprendre une indemnisation (salaire, compensation pour perte de temps, etc.).

20. Qui peut m'aider dans la planification d'une rencontre de divulgation?

Votre professionnel désigné du Service de gestion de la qualité et des risques est disponible pour vous assister et vous conseiller. Il peut accompagner, sur demande, les gestionnaires et les intervenants/professionnels lors d'une divulgation auprès d'un usager.

21.	Pourquoi le règlement et le guide sur la divulgation incluent-ils un questionnaire pour évaluer le processus de divulgation après la démarche auprès de la ou des personnes rencontrée(s) ? L'établissement, tout comme Agrément Canada, reconnaît l'importance de l'implication et de la rétroaction des usagers dans la prestation de soins et de services. Dans un souci d'amélioration du processus de divulgation de l'information nécessaire à la suite d'un accident survenu pendant la prestation de soins et de services à l'utilisateur, ce dernier est invité à répondre à un questionnaire visant à évaluer le processus de divulgation via le <i>Portail Santé Montérégie</i>. Les réponses ainsi obtenues permettront d'apporter les changements/ajustements nécessaires à la démarche attendue.
22.	Qui informe les personnes concernées et comment celles-ci auront-elles accès au questionnaire visant à évaluer le processus de divulgation? Lors d'une divulgation subséquente en personne, le responsable de la divulgation doit remettre une carte d'affaires contenant un code QR permettant un accès simplifié au sondage. Lors d'une divulgation subséquente par vidéoconférence ou par téléphone, un courriel contenant les informations pertinentes (sans lien cliquable) doit être envoyé aux personnes concernées. Le modèle de courriel ainsi que les modalités d'accès au questionnaire sont disponibles en annexe du <i>Guide de divulgation</i>.