

Politique : POL-PRO-DG-GRQ-19	Date d'émission : 2005-04-25
Titre : Politique et procédure de divulgation à un usager ou à son représentant de l'information nécessaire à la suite d'un accident	Date de révision : 2015-06-09

Source : Direction générale

Responsables de l'application : Tous les gestionnaires

Destinataires : Tout le personnel de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, du Centre de jour et des Résidences Roch-Pinard

1. Contexte :

La présente procédure s'inscrit dans l'obligation pour l'établissement :

- D'informer tout usager victime d'un accident (article 8, LSSSS);
- De lui offrir si nécessaire, à lui ou à ses proches, des mesures de soutien (article 235.1, LSSSS).

La procédure de divulgation s'inscrit également dans l'application de la politique et procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents (POL-PRO-DG-GRQ-18).

2. Objectifs :

- Promouvoir une culture de sécurité et de transparence envers l'utilisateur, son représentant légal et ses proches;
- Fournir à l'utilisateur ou à son représentant légal, l'ensemble de l'information pertinente suite à un accident;
- Définir les modalités de divulgation suite à un accident;

- Offrir des mesures de soutien, lorsque nécessaire, suite à un accident;
- Se conformer à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* en matière de prestation sécuritaire des soins et services.

3. Définitions :

Incident :

Action ou situation qui n'entraîne pas de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être d'une personne, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences (article 183.2 de la LSSSS).

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. (article 8 de la LSSSS).

Événement indésirable : Terme générique utilisé pour désigner toute situation non souhaitée, ou encore redoutée qui a ou aurait pu causer des dommages à la santé d'une personne ou encore à ses biens ou à ceux de l'établissement. L'événement désigne tout aussi bien un incident qu'un accident.

Événement « sentinelle » : Événement qui peut être de deux ordres : 1) événement qui a eu ou qui aurait pu avoir des conséquences catastrophiques; 2) événement qui s'est produit à une fréquence importante même s'il n'est pas à l'origine de conséquences graves.

Divulgation : Obligation de porter à la connaissance de l'utilisateur l'information relative à un accident dont il est victime et les mesures prises pour en contrer les conséquences et en éviter la récurrence (MSSS.2011).

Mesures immédiates : Actions prises immédiatement auprès de l'utilisateur pour contrer les effets ou les conséquences d'un accident.

Mesures de soutien : Actions prises envers l'utilisateur ou ses proches ou moyens mis à leur disposition pour atténuer les conséquences d'un accident.

Mesures de prévention de la récurrence :

Toute mesure prise pour éviter la récurrence de l'événement chez l'utilisateur concerné ainsi que chez tout autre utilisateur de l'établissement.

4. Principes généraux :

L'obligation de divulgation en vertu de la LSSSS porte uniquement sur les accidents avec conséquences significatives. Ces conséquences s'apprécient à l'aide de l'échelle de gravité des incidents / accidents. La divulgation est obligatoire pour les niveaux de gravité **E1, E2, F, G, H, I.**

4.1. Que divulgue-t-on à un usager ou à son représentant suite à un accident?

Les informations à communiquer à l'usager, son proche ou son représentant sont les suivantes :

- Les faits : Ce qu'il s'est passé. Cela exclut les hypothèses, les analyses ou les interprétations;

Exemple :

«*L'infirmière a administré tel médicament plutôt que tel autre*» est un fait.
«*L'infirmière s'est trompée parce qu'elle était fatiguée*» est une hypothèse ou une interprétation.

- Les conséquences : Les effets que l'accident a eus ou pourrait avoir sur la santé de la personne;
- Les mesures prises ou à prendre pour régler le problème (les soins et interventions requis dans l'immédiat et le suivi qui sera nécessaire);
- Les mesures prises pour que cela ne se reproduise plus (mesures de prévention de la récurrence);
- Si approprié, les mesures de soutien offertes.

Les faits doivent être présentés de façon objective. Aucune admission de responsabilité ne doit être faite ni aucun blâme ou jugement ne doit être porté quant à la faute ou la responsabilité du personnel ou du médecin.

Les informations doivent être transmises avec compassion. L'usager ou son représentant doit pouvoir poser des questions et recevoir les explications appropriées (CPSI.2011).

4.2. Qui peut faire la divulgation?

Il appartient au gestionnaire concerné par l'événement, accompagné par la conseillère en gestion des risques et de la qualité, de convenir de la personne la plus appropriée pour effectuer la divulgation.

La personne qui peut faire la divulgation, selon les circonstances et le type d'événement peut-être :

- Le médecin traitant lorsqu'il s'agit d'un événement en lien avec un acte médical;
- L'infirmière, l'infirmière auxiliaire et les professionnels pour les accidents de gravité E1 et E2;
- Le gestionnaire concerné par l'événement pour les accidents de gravité F, G, H, I.

4.3. À qui faire la divulgation ?

- L'accident est divulgué à l'usager. Il peut être également divulgué aux proches si l'usager y consent;

- S'il est impossible de divulguer l'accident à l'usager à cause des conséquences de l'accident (par exemple, un résident inconscient), il faut alors s'adresser au représentant légal de l'usager;
- Lorsque l'inaptitude d'un usager a été dûment constatée, la divulgation est faite à son représentant légal, soit son tuteur, son curateur, son mandataire ou, à défaut de représentant légal, à la personne qui peut consentir aux soins pour l'usager. En dépit du constat d'inaptitude, l'usager doit être impliqué dans la mesure du possible dans le processus de divulgation;
- Lorsque l'usager 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.

4.4. Quand, où et comment divulguer ?

Quand ?

- Le plus tôt possible après l'événement, on procède à la divulgation. Un délai dans la divulgation pourrait accroître l'anxiété de l'usager et de ses proches qui soupçonnent qu'un événement indésirable s'est produit;
- L'état de l'usager doit néanmoins être suffisamment stable pour qu'il soit en mesure de recevoir et de comprendre l'information;
- La divulgation pourra également être reportée s'il y a un risque de préjudice pour l'usager, comme par exemple, un usager ayant un profil psychologique fragile (AQESSS.2010)

Où ?

La rencontre de divulgation doit se tenir dans un environnement confortable pour l'usager où la confidentialité est assurée et où les personnes impliquées ne peuvent être dérangées pendant qu'elles procèdent à la divulgation.

Comment ?

La divulgation se fait lors d'une rencontre avec l'usager et/ou son proche ou encore par communication téléphonique. La divulgation étant une occasion d'écouter et d'échanger avec l'usager et/ou son proche, elle ne se fait pas par écrit.

4.5. Les mesures de soutien

Les premières mesures à prévoir sont les soins et services particuliers que l'état de santé physique ou mental de l'usager requiert suite à l'accident.

Le gestionnaire s'assure que ces soins et services sont fournis par son équipe ou par d'autres ressources internes ou externes selon ce qu'exige l'état de santé de l'usager. Il s'assure également d'obtenir l'accès rapide à ces soins et services.

En tenant compte des ressources dont dispose l'établissement et après approbation de son directeur, le gestionnaire responsable du suivi de l'événement pourra, si approprié, offrir à l'usager ou à ses proches des mesures de soutien visant à atténuer les conséquences ou inconvénients de l'accident.

Ces mesures peuvent se traduire selon le besoin par :

- Permis de stationnement;
- Coupons de repas;
- Billets de taxi;
- Remboursements de frais de transport, d'hébergement, d'honoraires de consultation ou de traitements professionnels;
- Suivi psychosocial par des professionnels de l'interne.

En collaboration avec le gestionnaire, et selon le cas, le directeur concerné rédige une lettre de confirmation des mesures de soutien offertes (Annexe 1) et la remet à l'utilisateur ou à ses proches. Une copie conforme de la lettre est transmise à la direction générale, la direction des ressources financières et informationnelles et à la conseillère en gestion des risques et de la qualité.

Le directeur du service concerné s'assure également que des mesures de soutien sont offertes au personnel touché par l'événement. Il peut, le cas échéant, les référer au programme d'aide aux employés (PAE).

5. Procédure de divulgation

5.1. Divulgation optionnelle, information obligatoire pour les événements de niveau de gravité C et D

La décision de divulguer les événements cotés C ou D n'est pas obligatoire et dépend de la nature de l'événement.

En revanche, en tout temps, l'utilisateur, ses proches ou son représentant doivent être informés de l'événement.

Dans les cas de divulgation des événements C et D :

Le gestionnaire suit la même procédure que pour les événements E1 et E2.

Après analyse, si la divulgation n'est pas nécessaire, le gestionnaire doit obligatoirement informer l'utilisateur, son proche ou son représentant de l'événement, remplir la section 13 du formulaire de déclaration et cocher « N/A » à la case Divulgation.

5.2. Divulgation obligatoire pour les événements de niveau de gravité E1, E2, F, G, H et I.

5.2.1. Pour les événements de catégorie E1 et E2

Le gestionnaire responsable du suivi de l'événement doit :

- Remplir la section 13 du formulaire de déclaration AH 223-1;
- Cocher : Divulgation « faite » / Documentation « Au dossier »;
- Préciser la personne à qui est faite la divulgation, signer et dater;
- S'assurer qu'une note au dossier de l'utilisateur a été rédigée en mentionnant les quatre points de la divulgation.

5.2.2. Pour les événements de catégorie F, G, H et I

Les événements de catégorie F, G, H et I sont des événements sentinelles. Vous référez à la POL-PRO-DG-GRQ-18 Politique et procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents, pour connaître les modalités à suivre lors de ce type d'événement.

La conseillère en gestion des risques et de la qualité coordonne le processus de divulgation en collaboration avec le gestionnaire. Ceux-ci voient à :

- Organiser une rencontre de préparation de divulgation avec les personnes requises. Le but de la rencontre de préparation est de s'assurer que les personnes qui seront présentes ont une compréhension commune de l'événement et qu'elles disposent de toute l'information pertinente afin d'être en mesure d'informer adéquatement l'utilisateur, son proche ou son représentant. Les personnes présentes conviennent du choix de la personne qui procèdera à la divulgation;
- Convoquer une rencontre de divulgation. La personne désignée procède à la divulgation et répond aux questions de l'utilisateur, son proche ou son représentant. Lors de la rencontre, l'utilisateur ou son proche est invité à faire des suggestions, s'il y a lieu, afin d'éviter la récurrence de l'événement;
- Informer l'utilisateur que des mesures de soutien peuvent être mises à sa disposition ou à celui de ses proches pour contrer ou atténuer les conséquences de l'accident;
- Prévoir des rencontres de divulgation subséquentes si nécessaire;
- Transmettre les informations pertinentes aux instances concernées (assurances, comité de gestion des risques, comité de vigilance et de la qualité, etc.).

Le gestionnaire responsable du suivi de l'événement doit :

- Remplir la section 13 du formulaire de déclaration AH223-1;
- Cocher : Divulgation « faite » /Documentation « Sur le rapport de divulgation»;
- Préciser la personne à qui est faite la divulgation initiale, signer et dater (après la rencontre de divulgation);
- Suivre la procédure pour un événement sentinelle (POL-PRO-DG-GRQ-18);
- Remplir le formulaire d'analyse AH-223-2 (Annexe 2);
- Remplir le formulaire de divulgation AH223-3 (Annexe 3);
- Noter au dossier de l'utilisateur le numéro du rapport de divulgation (numéro du formulaire AH-223-3.).

La conseillère en gestion des risques et de la qualité doit :

- S'assurer de la satisfaction de l'utilisateur et de ses proches en regard des mesures offertes en effectuant une rencontre ou un retour téléphonique.

6. Le contenu de la note au dossier suite à une divulgation

La note au dossier doit comprendre les informations suivantes :

- La date et l'heure de la rencontre ou de l'appel, les personnes présentes ou contactées :
- Les faits qui ont mené à l'accident;
- Les conséquences observées ou qui pourraient survenir;
- Les soins offerts et à venir;
- Les mesures à prendre pour prévenir la récurrence. L'utilisateur est invité à formuler des suggestions à cet effet si cela s'avère pertinent;
- Si approprié, les mesures de soutien offertes à l'utilisateur et à ses proches;
- La réaction de l'utilisateur et de ses proches

7. Avis au curateur public du Québec

Le Curateur public doit être informé dans les plus brefs délais des accidents ayant des conséquences significatives (catégories E² à I) survenus aux personnes sous le régime de protection public.

À titre d'exemple, les accidents à rapporter au Curateur comprennent une mauvaise réaction à un médicament, une blessure profonde, une fracture, une agression, une fugue, une tentative de suicide, une mort suspecte ou encore des dégâts matériels importants (Curateur public du Québec.2010).

L'information doit être transmise par téléphone au Curateur délégué de l'utilisateur (son représentant légal) au 514-873-3002 et doit comprendre :

- l'identité de la personne représentée;
- la date, le lieu et la nature de l'accident;
- la description des faits reliés à l'accident;
- les conséquences qui en découlent;
- les mesures prises à la suite de cet accident.

Une copie des rapports de déclaration AH223-1, d'analyse AH223-2 et de divulgation AH223-3 doit également être envoyée au Curateur délégué à l'adresse suivante : 600, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 4W9.

8. Références

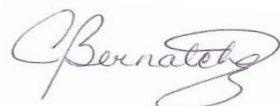
Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS). 2011. « Système d'informations sur la sécurité des soins. Lignes directrices à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux », Direction de la qualité, P.8

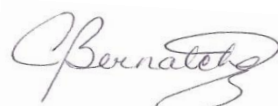
Canadian Patient Safety Institute (CPSI). 2011. « Lignes directrices nationales relatives à la divulgation. Parler ouvertement aux patients et aux proches », pp 11-12.

Association québécoise des établissements de la santé et des services sociaux (AQESSS). 2010. « Des conseils pratique pour une bonne divulgation d'accident », p 21.

Le Curateur public du Québec. 2010. « Le point sur les accidents et les incidents », in Le point, vol. 9, No1, hiver 2010, p 5.

Association québécoise des établissements de la santé et des services sociaux (AQESSS). 2010. « Modèle de lettre de confirmation des mesures de soutien à un usager ou ses proches suite à un accident », Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux 1 p.

Signé le	9 juin 2015	par	 Chantal Bernatchez Directrice générale
	Date		

Adopté par le conseil d'administration le	15 juin 2015	par	 Chantal Bernatchez Secrétaire du conseil d'administration
	Date		

No résolution : CA.15.21



**MODÈLE DE LETTRE DE CONFIRMATION DES MESURES DE SOUTIEN À UN USAGER
OU SES PROCHES SUITE À UN ACCIDENT**

Date,
Prénom et nom de l'utilisateur ou du proche
Adresse de l'utilisateur ou du proche

Objet : Mesures de soutien

Madame (nom), Monsieur (nom)

Nous désirons tout d'abord vous exprimer que nous sommes désolés de l'événement qui s'est produit le *[Date de l'événement]*. Nous tenons également à vous informer que nous avons mis en place des mesures correctives pour éviter qu'un tel événement se reproduise.

Comme nous en avons convenu lors de notre rencontre/conversation téléphonique du (Date de la rencontre de divulgation ou de la communication téléphonique), nous vous confirmons, les mesures de soutien suivantes. Ainsi, vous pourrez bénéficier de :

Exemple

- *Permis de stationnement;*
- *Coupons de repas;*
- *Billets de taxi;*
- *Remboursements de frais de transport, d'hébergement, d'honoraires de consultation ou de traitements professionnels.*
- *Suivi psychosocial par des professionnels de l'interne.*

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

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

Signature du directeur qui autorise les frais

c. c. Direction générale
Direction des ressources financières et informationnelles
Conseillère en gestion des risques et de la qualité

N° de l'événement

RAPPORT D'ANALYSE D'INCIDENT OU D'ACCIDENT

N° du formulaire

Se reporter au verso pour remplir le rapport

Nom de l'établissement						
<input type="checkbox"/> CH	<input type="checkbox"/> CHSLD	<input type="checkbox"/> CJ	<input type="checkbox"/> CLSC	<input type="checkbox"/> CRD	<input type="checkbox"/> CRDI	<input type="checkbox"/> CRDP

Section 2 : Date, heure, lieu de l'événement						
Événement	Date			Heure		<input type="checkbox"/> Réelle <input type="checkbox"/> Estimée <input type="checkbox"/> Indéterminée
	Année	Mois	Jour	Heure	Min.	
Constat						
Lieu où s'est produit l'événement <i>(précisez le site, le service, l'unité, le lieu, le type de local ou d'espace) :</i>						

Section 1 : Identification de la personne touchée			
Type de personne touchée :			
<input type="checkbox"/> Aucune (si oui, passez à la section 2)		<input type="checkbox"/> Usager	
Date de naissance		N° de chambre	N° de dossier
Nom et prénom à la naissance			
Nom usuel ou nom de conjoint			
Adresse			
Code postal		Inq. dig.	Téléphone
			Sexe
			M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
N° d'assurance maladie		Nom du médecin traitant	

Description brève de l'événement						

Section 3 : Gravité de l'événement (taxonomie NCC MERP)						
Incident : <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B Accident : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E1 <input type="checkbox"/> E2 <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> Indéterminée						
Précisez :						

Section 4 : Conséquence(s) réelle(s), actuelle(s) ou appréhendée(s)						
Types de conséquences (voir au verso) :						
Précisez :						

Section 5a : Soins ou mesures de soutien proposés à l'usager pour contrer ou atténuer les conséquences						
Cause(s) possible(s)						
<input type="checkbox"/> Cause(s) liée(s) à : Précisez :						
Lorsque erreur de médication précisez l'étape du circuit						
<input type="checkbox"/> Approvisionnement		<input type="checkbox"/> Émission de l'ordonnance		<input type="checkbox"/> Traitement de l'ordonnance		<input type="checkbox"/> Gestion de la médication à l'unité de soins/service/ressource d'hébergement

Soin ou mesure de soutien	Retenu	Non retenu	Personne responsable du suivi – Nom, prénom	Fonction	Date d'échéance

Section 5b : Mesures de soutien proposées pour venir en aide aux proches de l'usager						
Mesure de soutien	Retenue	Non retenue	Personne responsable du suivi – Nom	Fonction	Personne visée par la mesure – Nom	Lien avec l'usager

Section 5c : Mesures proposées pour prévenir la récurrence d'un incident ou d'un accident semblable		
Mesure de prévention	Personne responsable du suivi – Nom, prénom	Fonction

Interventions complémentaires effectuées après la déclaration		Répercussions pour l'établissement		Divuligation <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Précisez :		Précisez :		Si oui, personne responsable :	
				Réactions à la divulgation :	

Section 6 : Analyse						
Date de début			Date de fin			
Année Mois Jour			Année Mois Jour			
Personne responsable de l'analyse	Nom, prénom :			Fonction :		
Autres personnes ayant contribué	Nom, prénom :			Fonction :		
	Nom, prénom :			Fonction :		
	Nom, prénom :			Fonction :		

Évolution du suivi : <input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> Non réalisé <input type="checkbox"/> Abandonné Commentaires :						
Section 7 : Signalement aux assurances				Section 8 : Avis au coroner		
<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui		Date (année, mois, jour)		Personne-ressource contact/assurance		N° de dossier/assurance
<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui				<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui		Date (année, mois, jour)
Section 9 : Événement sentinelle		Signature du responsable de l'analyse			Date	
<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui					Année Mois Jour	

Ce document fait partie intégrante du dossier de gestion des risques.

23711

28808

N° de l'événement

RAPPORT DE DIVULGATION D'ACCIDENT

N° du formulaire



DT9034

Nom de l'établissement

 CH CHSLD CJ CLSC CRD CRDI CRDP

Section 2 : Coordonnées de l'accident

Date			Heure		Service
Année	Mois	Jour	Heure	Min.	
Installation					

Section 1 : Identification de la personne touchée

Type de personne touchée :

 Aucune (si oui, passez à la section 2) Usager

Date de naissance			N° du chantier	N° de dossier
Année	Mois	Jour		
Nom et prénom à la naissance				
Nom usuel ou nom du conjoint				
Adresse				
Code postal		Ind. rép.	Téléphone	Sexe
				M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
N° d'assurance maladie			Nom du médecin traitant	

Nature de l'accident

Section 3 : Coordonnées de la divulgation

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 : Oui 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

Nom	Prénom	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

Soin ou mesure de soutien	Retenu	Soin ou mesure de soutien	Retenu
	<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

Mesure de soutien	Retenue	Mesure de soutien	Retenue
	<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

Nom du responsable	Prénom du responsable	Fonction	Signature
Nom autre(s) personne(s)	Prénom autre(s) personne(s)	Fonction	Signature

Voir les renseignements complémentaires au verso