

DIVULGATION DES INCIDENTS LIÉS À LA SÉCURITÉ DES USAGERS



FICHE SYNTHÈSE POR

Saviez-vous que...

La divulgation est une approche coordonnée et documentée qui favorise la communication ? Un suivi axé sur le soutien est mis en œuvre pour divulguer aux usagers et aux familles les incidents liés à la sécurité des usagers. La divulgation constitue un droit pour les usagers et une obligation pour l'établissement.

La loi sur les services de santé et les services sociaux exige que les établissements prévoient par un règlement, des règles relatives à la divulgation à l'utilisateur ou à son représentant, de tout accident (événement causant des conséquences) survenu au cours de la prestation de soins de santé ou de services sociaux. Ce règlement définit les situations pour lesquelles la divulgation est requise et les informations à transmettre.

Ce que la POR dit

La divulgation des incidents a pour but de favoriser un maximum de transparence entre les gestionnaires, les usagers et les familles.

Exigences liées à la POR

Respect des 6 tests de conformité suivants :

1. Un processus coordonné et documenté qui comprend les éléments suivants est en place pour divulguer les accidents aux usagers et à leur représentant :
 - ⇒ Quels événements doivent être divulgués ?
 - ⇒ Qui est responsable de diriger et d'appuyer le processus de divulgation ?
 - ⇒ Quels éléments concernant l'événement peuvent être communiqués et à qui ?
 - ⇒ Quand et comment divulguer l'information ?
 - ⇒ Où consigner l'information sur la divulgation ?
2. Le processus de divulgation est examiné et mis à jour avec l'apport des usagers, des familles et des membres de l'équipe.
3. Les personnes responsables de diriger et d'appuyer le processus reçoivent de la formation sur la divulgation.
4. Tout au long du processus de divulgation, une communication est établie avec les usagers, les familles et les membres de l'équipe concernés par l'événement. La communication est documentée et elle est fondée sur les besoins des personnes concernées.
5. Dans le cadre du processus de divulgation, un soutien d'ordre pratique, affectif ou psychologique est offert aux usagers, aux familles et aux membres de l'équipe concernés par l'événement.
6. De la rétroaction est demandée aux usagers, aux familles et aux membres de l'équipe au sujet de leur expérience liée à la divulgation. Cette information est documentée et est utilisée pour apporter des améliorations au processus de divulgation.

Ce qui existe dans notre CISSS

Toute l'information et les outils sur la divulgation se trouvent sur l'intranet, pour y accéder [cliquez ici](#)

DIVULGATION DES INCIDENTS LIÉS À LA SÉCURITÉ DES USAGERS

Capsules vidéos

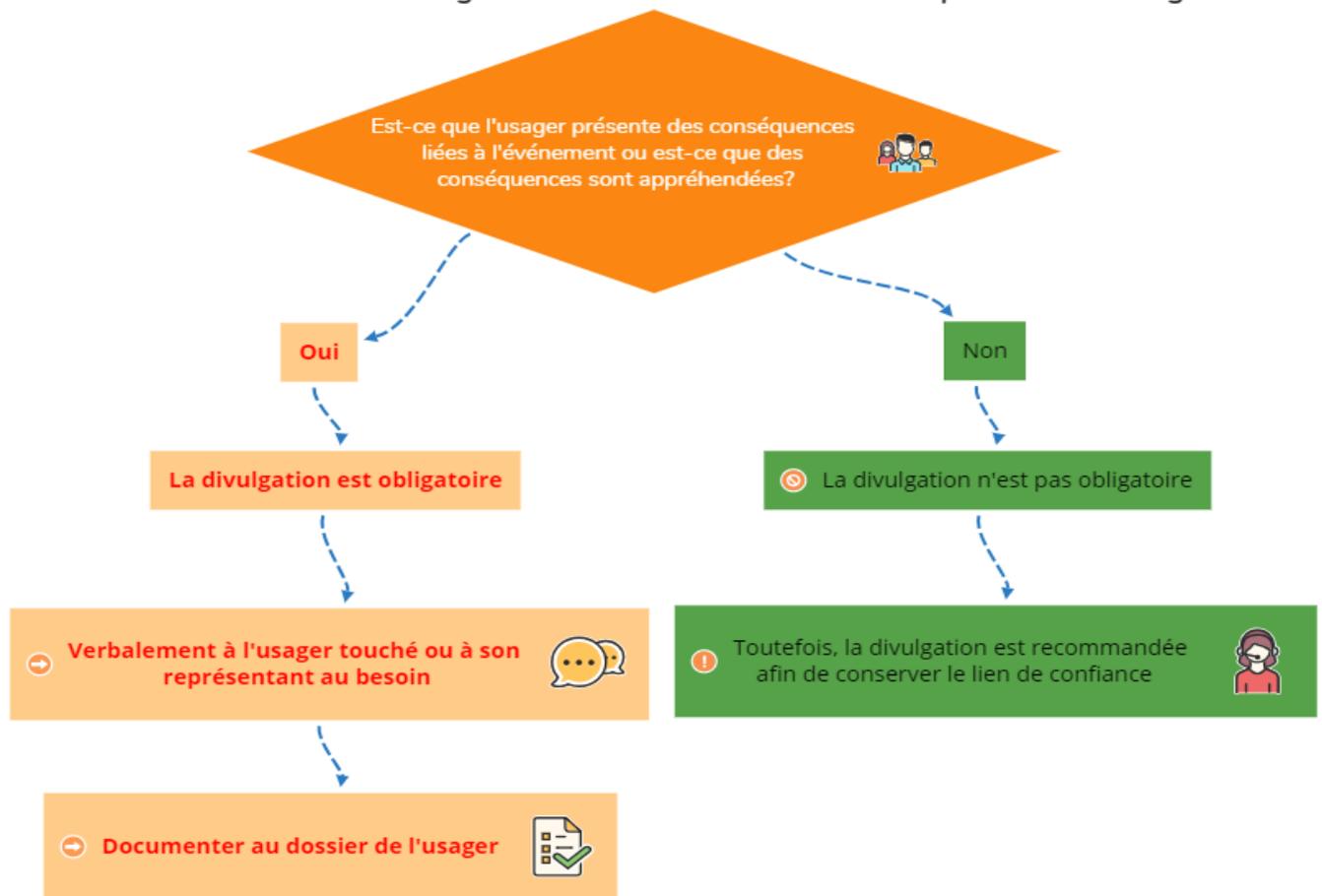


- La divulgation - Les éléments essentiels
- La divulgation - La préparation
- La divulgation - L'éthique et les valeurs
- La divulgation - Les aspects légaux

Pour accéder aux formations, [cliquez ici](#)

Guide sur l'obligation de divulguer

Aide-mémoire sur la divulgation d'un événement indésirable qui atteint un usager



Mesures de soutien

Lorsqu'un accident survient, des mesures de soutien doivent être proposées à l'usager si la situation le requiert. Ce sont des actions ou des moyens mis à la disposition de la personne victime d'un accident ou ses proches, pour atténuer les conséquences (impacts sur la santé et le bien-être de cette personne) d'un accident.

