

COLLABORATION  
INTÉGRITÉ RESPECT  
BIENVEILLANCE  
ENGAGEMENT

RÈGLEMENT

# Règlement sur la divulgation de l'information nécessaire à l'utilisateur ou à son représentant à la suite d'un accident et offre de mesures de soutien

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique  
(DQEPE)

Adopté par le conseil d'administration  
du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
le 8 juillet 2020

Québec 

# Règlement

Titre	<b>Règlement sur la divulgation de l'information nécessaire à l'utilisateur ou à son représentant à la suite d'un accident et offre de mesures de soutien</b>	
N°	<b>REG 2020 DQEPE 006</b>	
En vigueur		
Révision	Ne s'applique pas	
Adoption	2020-07-08	Conseil d'administration du CISSS des Laurentides Résolution : R988 2020.07.08
Approbation	2020-05-01	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2020-02-14	Validation : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)
Diffusion	2020-11-16	Dépôt sur l'intranet du CISSS des Laurentides
Responsable de l'application	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	
Application et personnes concernées	Toute personne qui exerce ou développe sa profession au sein du CISSS des Laurentides, incluant toute personne qui dispense des soins ou des services en vertu d'un contrat de services ainsi que les stagiaires.	
Document(s) remplacé(s)	Règlement sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager ou son représentant à la suite d'un accident (adopté le 4 mai 2016) et Procédure sur les mesures de soutien suite à un accident avec conséquences.	
Document(s) initiateur(s)	En vertu de l'article 235.1 de la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> , R.L.R.Q., c-S-4.2	
Document(s) en découlant	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aide-mémoire : processus de divulgation</li><li>▪ Lettre pour offre de mesures de soutien</li><li>▪ Types de mesures de soutien</li></ul>	



## Table des matières

1.	Préambule .....	5
2.	Objectifs du règlement .....	5
3.	Domaine d'application .....	6
3.1.	Personnes concernées par l'application .....	6
4.	Énoncés .....	6
4.1.	Conditions menant à la divulgation .....	6
4.2.	Destinataire de la divulgation .....	7
4.3.	Responsable de la divulgation .....	8
4.4.	Processus de divulgation .....	8
4.5.	Divulgation touchant de multiples usagers .....	10
4.6.	Mesures de soutien .....	12
5.	Rôles et responsabilités .....	13
6.	Dispositions finales .....	13
6.1.	Mécanisme de suivi et de révision du règlement .....	13
6.2.	Demande de renseignements .....	14
	Annexe 1 : Définitions .....	15

---

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique  
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

---

### HISTORIQUE DE CRÉATION DU DOCUMENT

Nom	Activités (exemples)	Date
Gestion intégrée des risques	Révision initiale	2019-12-13
Michelle Dionne, experte provinciale en gestion des risques	Consultation	2019-12-23
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	Lecture critique et recommandations	2020-01-07
Groupes de discussions : employés, gestionnaires et usagers	Lecture critique et recommandations	2020-01-22
Consultation interne : CMDP, CII, CM, service des affaires juridiques, service des communications, CPQS, service des finances	Lecture critique et recommandations	2020-01-31
Consultation auprès des directions	Lecture critique et recommandations	2020-02-14
Approbation au comité de direction	Approbation	2020-05-01
Approbation au comité de gestion des risques	Approbation	2020-06-01
Adoption au conseil d'administration	Adoption	2020-07-08
<b>Commentaires :</b>		

## 1. Préambule

Le présent règlement s'appuie sur la Politique de gestion des événements indésirables du CISSS des Laurentides. (POL 2018 DPACQ 034). Il vient établir les règles de fonctionnement, les rôles, les responsabilités et les mesures de soutien qu'il est possible d'offrir lors d'une divulgation à l'utilisateur ou à son représentant, ainsi qu'aux intervenants concernés s'il y a lieu.

- CONSIDÉRANT que l'utilisateur 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 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 et 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, 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'article 23 de la *LSSSS* (désignés ci-après l'utilisateur ou son représentant), de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident (art. 235.1 *LSSSS*) ;
- CONSIDÉRANT que le conseil d'administration doit également, de la même manière, prévoir des mesures de soutien, incluant les soins appropriés, mises à la disposition de cet usager ou de son représentant ainsi que les mesures prises pour prévenir la récurrence d'un tel accident (art. 235.1 *LSSSS*) ;
- CONSIDÉRANT que le CISSS des Laurentides 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 CISSS des Laurentides reconnaît également que ses intervenants et ses professionnels impliqués dans un accident peuvent vivre une situation difficile ;
- CONSIDÉRANT que le CISSS des Laurentides prône une culture de sécurité et s'engage à entretenir son lien de confiance avec la population.

Ce document remplace les versions antérieures des documents normatifs sur la *divulgation de l'information nécessaire à un usager ou son représentant à la suite d'un accident* des installations du CISSS des Laurentides, notamment le « Règlement sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager ou son représentant à la suite d'un accident » ainsi que la « Procédure de mesures de soutien suite à un accident avec conséquences ».

Ce règlement a été révisé avec l'apport des usagers et des familles.

## 2. Objectifs du règlement

Le présent règlement vise les objectifs suivants :

- Établir les règles de fonctionnement relatives à la divulgation, à un usager ou à son représentant, de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident dans le cadre de la prestation de soins ou de services ;
- Harmoniser et encadrer le processus de divulgation au CISSS des Laurentides ;
- Clarifier les rôles et responsabilités des parties prenantes ;

- Préciser la notion de mesures de soutien ;
- Assurer que des mesures de soutien soient offertes à l'utilisateur ou à son représentant au besoin, ainsi qu'aux intervenants et professionnels qui le nécessitent ;
- Se conformer à la LSSSS ;
- Créer et maintenir un environnement sécuritaire pour les usagers et favorable à une dispensation adéquate des soins et des services grâce à une culture de sécurité ;
- S'assurer du respect des droits des usagers et maintenir une relation de confiance entre l'établissement et la population ;
- Considérer les besoins des usagers et de leurs proches en matière de divulgation ;
- Reconnaître que l'erreur fait partie de la condition humaine et saisir les événements indésirables comme des opportunités d'amélioration continue et d'apprentissage dans une culture juste de gestion des risques.

### **3. Domaine d'application**

#### **3.1. Personnes concernées par l'application**

Le présent règlement s'applique à tout employé de l'établissement, à toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, à tout stagiaire qui effectue un stage dans un tel centre, de même qu'à toute personne qui, en vertu d'un contrat de services, dispense, pour le compte de l'établissement, des services aux usagers de ce dernier (art. 233.1 LSSSS).

### **4. Énoncés**

#### **4.1. Conditions menant à la divulgation**

La divulgation est une obligation prévue par la LSSSS pour tous les événements indésirables ayant touché un ou plusieurs usagers et pour lesquels il y a présence de conséquences, immédiates ou appréhendées, temporaires ou permanentes, sur l'état de santé ou de bien-être. Lorsqu'un usager est victime d'un accident sans conséquence, la divulgation est facultative, mais encouragée afin de maintenir le lien de confiance avec les usagers en faisant preuve de transparence.

Le processus de divulgation doit être adapté et prendre en considération la gravité des conséquences connues ou appréhendées de l'accident sur l'utilisateur ainsi que le nombre d'utilisateurs touchés par l'accident survenu. Ainsi, une divulgation pourrait être composée de deux parties : la divulgation initiale et la divulgation subséquente.

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 lui seront données.

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 à sa santé du fait de la divulgation. Dans ces situations, le jugement clinique s'applique afin de déterminer si l'utilisateur peut recevoir la divulgation. Si la décision est prise de reporter la divulgation il est important d'en documenter les raisons.

#### 4.1.1. Divulgation initiale

La divulgation initiale permet de porter à la connaissance de l'utilisateur ou de son représentant les faits entourant l'accident l'ayant touché tels qu'ils sont connus au moment de cette divulgation. Cette divulgation initiale doit mentionner toutes les informations factuelles connues tel que précisé dans la section 4.4.2 *Contenu*.

L'utilisateur ou son représentant doit être informé du processus d'analyse approfondie en cours et qu'il y aura une divulgation subséquente lorsque toutes les informations factuelles devant être divulguées seront connues.

#### 4.1.2. Divulgation subséquente

Lors d'un accident présentant des conséquences graves, une analyse détaillée est nécessaire pour permettre de cerner les facteurs ayant contribué à la survenue de l'accident ainsi que pour identifier des mesures pour en prévenir la récurrence.

La divulgation subséquente doit être effectuée suite au processus d'analyse et d'élaboration du plan d'action identifiant les mesures de prévention de la récurrence. La LSSSS prévoit que l'utilisateur doit être informé des mesures que l'établissement met en place pour éviter la récurrence de l'accident.

La divulgation subséquente peut également être le moment approprié d'offrir à l'utilisateur ou à son représentant des mesures de soutien, autres que les soins immédiats qui ont été nécessaires, si elles n'ont pas été offertes au moment de la divulgation initiale.

### 4.2. Destinataire de la divulgation

La divulgation doit être faite à l'utilisateur touché 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 à l'utilisateur, à cause de son état physique ou psychologique, elle est effectuée au représentant légal ou à un proche selon les modalités suivantes :

#### 4.2.1. 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.

Au besoin, il est pertinent de faire appel au gestionnaire de risques de l'établissement afin de déterminer à qui adresser la divulgation.

#### 4.2.2. 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.

En cas d'inaptitude, l'utilisateur peut et doit être impliqué dans le processus de divulgation dès qu'il est capable de comprendre l'information en tout ou en partie et que la divulgation ne causera pas de préjudice à sa santé ou à son bien-être.

#### **4.2.3. Décès de l'utilisateur**

Lorsque l'utilisateur décède avant la divulgation des informations relatives à un accident, celle-ci est faite aux héritiers, aux légataires ou aux représentants légaux de cet utilisateur conformément à l'article 23 de la LSSSS.

#### **4.3. Responsable de la divulgation**

La divulgation est effectuée par la personne la mieux outillée pour répondre aux questions de l'utilisateur ou de son représentant. Il appartient à l'équipe concernée, accompagnée au besoin du gestionnaire de risques, de convenir de la personne la plus appropriée pour effectuer la divulgation. Dans tous les cas, la personne chargée de la divulgation doit être en mesure de donner à l'utilisateur ou à son représentant toute l'information nécessaire, de prendre le temps requis et d'avoir les connaissances sur l'ensemble de la situation de l'utilisateur pour répondre aux questions qui seront posées.

Selon les circonstances et le type d'événement, ainsi que selon la gravité des conséquences présentes ou appréhendées, différentes personnes peuvent procéder à la divulgation, par exemple :

- Le médecin traitant ;
- Le professionnel (psychologue, travailleur social, pharmacien, infirmière, etc.) ;
- Le gestionnaire concerné (doit toujours être présent pour l'offre de mesures de soutien).

La personne qui procède à la divulgation peut être accompagnée de toute autre personne si la participation de cette personne sert au meilleur intérêt de l'utilisateur concerné.

#### **4.4. Processus de divulgation**

##### **4.4.1. Préparation**

La divulgation à l'utilisateur ou à son représentant doit faire l'objet d'une préparation en concertation avec le médecin traitant, le gestionnaire concerné et tout autre intervenant pouvant agir comme personne-ressource afin de pouvoir fournir à l'utilisateur ou à son représentant toutes les informations nécessaires sur l'accident le concernant.

Le gestionnaire de risques ou la personne qu'il désigne est disponible pour soutenir l'équipe lors d'une préparation à une divulgation. Cette préparation est également l'occasion de prévoir les questions qui seront posées par l'utilisateur ou son représentant ainsi que de se préparer aux réactions émotionnelles possibles. La préparation à la divulgation est essentielle et permet de s'assurer d'avoir rassemblé tous les faits connus.



L'aide-mémoire sur la divulgation<sup>1</sup> présente les éléments constitutifs d'une divulgation. L'aide-mémoire sert de référence et ne remplace pas le présent règlement.

#### 4.4.2. Contenu

L'information divulguée doit porter uniquement sur les faits tels qu'ils sont connus au moment de la divulgation et ne doit pas inclure d'hypothèses qu'il n'est pas possible de vérifier. La divulgation doit être réalisée pour répondre aux besoins de l'utilisateur ou de son représentant et obtenir un consentement éclairé quant aux soins qui seront nécessaires suite à cet accident. Ainsi, les informations doivent être communiquées dans un langage clair et accessible. Également, il est important de s'assurer de la compréhension des informations transmises.

Il faut également adopter une approche d'ouverture ainsi qu'un langage corporel qui dégage de la sincérité et de l'empathie. La sensibilité aux besoins culturels et linguistiques de l'utilisateur ou de son représentant est également de mise. L'expression d'empathie est tout à fait appropriée et ne constitue pas une admission de responsabilité.

Il est important de **s'abstenir de blâmer ou d'imputer à quiconque une faute**. Il faut se contenter de rapporter les faits connus et **exclure toute mention de mesure disciplinaire avec un membre du personnel** puisque cette information est confidentielle en vertu de la loi.

Les informations communiquées lors de la divulgation doivent inclure :

- La nature et les circonstances de l'accident ;
- Les conséquences présentes ou appréhendées ;
- Les soins requis et le suivi nécessaire s'il y a lieu ;
- L'offre de mesures de soutien à l'utilisateur ou à son représentant, lorsqu'appropriée (voir section 4.6 Mesures de soutien) ;
- Les mesures préventives ou correctives mises en place pour prévenir la récurrence d'un tel accident ;
- Les coordonnées d'une personne-ressource désignée, à contacter au besoin par l'utilisateur ou son représentant, idéalement la personne qui procède à la divulgation pour assurer une continuité du discours ;
- Le droit de l'utilisateur de faire une plainte ;
- L'explication de l'existence et du rôle du comité des usagers ;
- S'il s'agit d'un événement ayant des conséquences graves, une explication sommaire du processus d'analyse détaillée doit être donnée et s'il y a lieu, la date de la prochaine rencontre de suivi (divulgation subséquente).

Si l'utilisateur ou son représentant laisse entrevoir une possibilité de poursuite ou un risque médiatique, il faut en informer le supérieur immédiat et le gestionnaire de risques le plus tôt possible.

<sup>1</sup> Document préparé par le service de gestion intégrée des risques du CISSS des Laurentides

#### 4.4.3. Lieu

La divulgation doit préférablement se dérouler en personne et dans un local privé afin de préserver la confidentialité des informations transmises. Les personnes présentes doivent s'identifier auprès de l'utilisateur ou de son représentant.

#### 4.4.4. Documentation

Le plus tôt possible après la divulgation, un compte rendu de la rencontre de divulgation doit être documenté au dossier de l'utilisateur. Pour les événements à conséquences graves, le rapport de divulgation d'accident (AH-223-3) doit être rempli par le gestionnaire concerné et une copie doit être versée au dossier de l'utilisateur.

La documentation de la divulgation doit inclure :

- La date, l'heure et le lieu de la rencontre ;
- Les personnes présentes, incluant leur fonction ou leur lien avec l'utilisateur ;
- Un sommaire des faits discutés et des échanges ayant eu lieu ;
- Les questions soulevées, les réponses données ainsi que les réactions observées ;
- Les mesures de soutien offertes et celles qui ont été acceptées ;
- La confirmation que les coordonnées d'une personne-ressource ont été remises ;
- La confirmation que l'utilisateur a été informé de son droit de faire une plainte et du rôle du comité des usagers.

Pour les événements ayant eu des conséquences graves, il est pertinent de déterminer la date de la divulgation subséquente, s'il y a lieu. Lorsque deux rencontres de divulgation ont lieu (initiale et subséquente), elles doivent toutes deux être documentées au dossier de l'utilisateur.

#### 4.5. Divulgation touchant de multiples usagers

Dans certains cas, il se peut qu'un même événement nécessite une divulgation à plusieurs usagers, par exemple un manquement au niveau de la stérilisation, un bris de confidentialité, un bris d'équipement, etc. Ce type de divulgation nécessite une préparation et un processus différent. De façon générale, les modalités habituelles de la divulgation s'appliquent. Toutefois, la préparation doit être plus exhaustive et permettre de prendre des décisions en regard des démarches à entreprendre en considérant le nombre de personnes touchées, les risques et l'envergure des préjudices potentiels ainsi que la gravité de l'accident.

L'approche adoptée pour procéder à la divulgation de masse doit être déterminée en collaboration avec le gestionnaire de risques de l'établissement, le gestionnaire concerné, le service des affaires juridiques, le service des communications, les spécialistes cliniques ainsi que toute autre personne pouvant alimenter la réflexion, par exemple le service d'éthique ou un usager partenaire ressource. Le processus doit être documenté.

#### 4.5.1. Évaluer le risque et identifier les usagers à risque

Lors d'un événement touchant plusieurs usagers, la préparation à la divulgation doit débuter par l'évaluation du risque en collaboration avec les experts identifiés. Le risque de préjudices sur les usagers doit être déterminé en analysant les données probantes les plus récentes et en se basant sur l'expérience clinique et la situation des usagers touchés. À cette étape, il faut également identifier la population d'utilisateurs qui est à risque d'être touchée par l'événement concerné.

L'évaluation du risque permettra de déterminer l'orientation du processus de divulgation. Plus le risque de préjudice est élevé, plus il sera important d'aviser tous les usagers à risque. Pour un risque de préjudice faible, il sera important de considérer les enjeux éthiques associés à la divulgation.

#### 4.5.2. Identifier et localiser les usagers touchés

Lorsque la population d'utilisateurs à risque est identifiée, il faut déterminer quels usagers ont effectivement été touchés et doivent donc recevoir une divulgation.

Si l'événement n'est pas récent, il faudra s'assurer d'utiliser tous les moyens raisonnables pour retrouver tous les usagers touchés qui doivent recevoir une divulgation.

Il faut aussi déterminer si d'autres établissements de santé sont à risque de subir le même type d'événement et dans l'affirmative, les instances concernées devront en être informées.

#### 4.5.3. Communiquer avec les usagers touchés

Tout comme pour les divulgations individuelles, la rencontre en personne doit être privilégiée, surtout si le risque de préjudice est grand. Également, plus le risque de préjudice et la gravité des conséquences sont grands, plus la divulgation doit être réalisée rapidement. Une communication écrite peut être envisagée dans les cas où le risque est moins élevé.

En collaboration avec le service des communications et les spécialistes cliniques, il faut élaborer le message à transmettre et prévoir le moyen qui sera utilisé (rencontre, téléphone, etc.).

Il faut également prévoir des stratégies pour que les usagers touchés aient accès à toute l'information nécessaire suite à la divulgation, par exemple une ligne téléphonique, une page Internet, etc. Les usagers doivent avoir la possibilité d'adresser leurs questions en lien avec l'événement concerné.

Comme pour les divulgations individuelles, la divulgation de masse **ne doit pas inclure de blâme ou de mention de mesures disciplinaires**. Elle doit être basée sur des faits et il faut éviter d'émettre des hypothèses ne pouvant être vérifiées.

#### 4.5.4. Soutenir les usagers touchés

L'offre de mesures de soutien est pertinente dans le cas d'une divulgation de masse. La préparation à la divulgation devra prévoir l'analyse de l'offre de mesures de soutien en cohérence avec les besoins des usagers touchés (voir section 4.6 *Mesures de soutien*).

#### 4.5.5. Informer le public et les médias

Dans le cas des événements touchant plusieurs usagers, la possibilité d'une intense couverture médiatique est à envisager. Si la collaboration avec les médias est la stratégie retenue, il est important de préserver la confidentialité des usagers touchés.

Dans le cas d'un partage d'informations avec les instances médiatiques, il faut tenir compte des besoins des usagers touchés et ceux-ci doivent être informés à l'avance de la publication d'informations.

#### 4.6. Mesures de soutien

La LSSSS prévoit que la divulgation inclut une offre de mesures de soutien, incluant les soins appropriés, mises à la disposition de l'utilisateur ou son représentant (art. 235.1 LSSSS). Les mesures de soutien offertes n'équivalent pas à admettre une responsabilité. Elles se distinguent donc de l'indemnisation qui est assumée entièrement par les assureurs de l'établissement et qui n'est accordée que lorsqu'il y a faute ayant causé des dommages et que la responsabilité de l'établissement a été démontrée.

Il faut établir l'offre de mesures de soutien en collaboration avec le gestionnaire concerné et au besoin en consultant le gestionnaire de risques de l'établissement. De façon générale, il est pertinent de prioriser les services pouvant être offerts à l'interne. Lorsque ce n'est pas possible, l'offre de mesures de soutien peut prendre la forme d'un accompagnement afin de diriger l'utilisateur ou son représentant vers les ressources externes appropriées.

Les mesures de soutien sont déterminées en fonction des besoins de l'utilisateur ou de son représentant ainsi que des limites en ressources humaines, matérielles et financières et en cohérence avec la gravité des conséquences présentes et appréhendées. Finalement, les **mesures de soutien sont ponctuelles et limitées en nombre et dans le temps.**

Lorsque les mesures de soutien ont été acceptées par l'utilisateur ou son représentant, il faut compléter et remettre la *Lettre pour offre de mesures de soutien*<sup>2</sup>. Une copie conforme de cette lettre doit être remise au gestionnaire de risques de l'établissement. Si les mesures de soutien offertes ne sont pas acceptées par l'utilisateur ou son représentant, il convient de le documenter adéquatement au dossier de l'utilisateur (voir section *Documentation*).

Une ou plusieurs mesures de soutien peuvent être offertes à l'utilisateur victime de l'accident ainsi qu'à son représentant ou à ses proches. Au besoin, un document listant différents *Types de mesures de soutien*<sup>3</sup> en présente une liste non-exhaustive.

Les intervenants à l'interne peuvent également recevoir une offre de mesures de soutien si nécessaire. Lorsque cela est possible, il faut prioriser les services offerts par le programme d'aide aux employés.

<sup>2</sup> Document préparé par le service de gestion intégrée des risques du CISSS des Laurentides

<sup>3</sup> Idem

## 5. Rôles et responsabilités

### Intervenant et médecin traitant et/ou déclarant

- Participer, au besoin, à la préparation de la divulgation ;
- Procéder à la divulgation, si requis, conformément au présent règlement ;
- Documenter les informations sur la divulgation conformément au présent règlement.

### Gestionnaire responsable

- S'assurer que les soins requis ont été offerts à l'utilisateur touché ;
- Participer à la préparation de la divulgation ;
- Veiller à ce que le processus de divulgation soit réalisé conformément au présent règlement ;
- Soutenir les intervenants touchés par l'événement ;
- Offrir des mesures de soutien liées aux conséquences présentes ou appréhendées de l'événement et en fonction des ressources disponibles ;
- Assurer la complétion du rapport de divulgation (AH-223-3) dans tous les cas d'événements à conséquences graves.

### Gestionnaire de risques

- Soutenir les équipes dans le processus de divulgation, notamment au niveau de la préparation et adapter les modalités de soutien selon la situation;
- S'assurer que les mesures de soutien retenues sont offertes ou appliquées ;
- Tenir un dossier complet des événements sentinelles, incluant la divulgation et la lettre d'offre de mesures de soutien.

### Comité de gestion des risques

- 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 impliqué dans un accident ou à son représentant (art. 183.2 LSSSS) ;
- S'assurer que les mesures de soutien adéquates et pertinentes aient été offertes au personnel impliqué dans l'accident.

## 6. Dispositions finales

### 6.1. Mécanisme de suivi et de révision du règlement

Conformément à la *Politique sur la gestion des documents d'encadrement (POL 2017 DPACQ 001b)*, ce règlement sera révisé aux trois ans ou au besoin.

## 6.2. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant le présent règlement, veuillez communiquer avec :

**Gestionnaire de risques, gestion intégrée des risques (GIR)**

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

500, boul. des Laurentides, local 011

Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

Gestion.risques.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

450-432-2777 x 78323

## Annexe 1 : Définitions

### Accident

Action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquence 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).

*La divulgation est applicable dans le cas où l'accident concerne un usager, est survenu dans le cadre de la prestation de soins ou de services et entraîne des conséquences pour l'utilisateur.*

### Analyse détaillée

Démarche encadrant le processus d'enquête et d'analyse des circonstances ayant contribué à l'événement ainsi que l'identification des mesures préventives ou correctives à mettre en place.

### Comité de gestion des risques (CGR)

Comité institué par le conseil d'administration pour remplir les fonctions prescrites par la LSSSS, notamment de « rechercher, de développer et de promouvoir des moyens visant à :

1° identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers et, plus particulièrement dans le cas des infections nosocomiales, en prévenir l'apparition et en contrôler la récurrence ;

2° s'assurer qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches ;

3° assurer la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents pour fins d'analyse des causes des incidents et accidents et recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.»

(art. 183.2 LSSSS)

### Conséquences

Impacts sur la santé ou le bien-être de l'utilisateur victime de l'accident.

*Conséquences graves : une conséquence permanente pour l'utilisateur ou impliquant une intervention pour maintenir en vie ou un décès.*

### DARSSS

Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux.

### Déclaration

Action de porter à la connaissance de l'établissement au moyen du formulaire AH-223, et selon la procédure établie par l'établissement, de tout accident et de tout incident constaté par un employé, un professionnel qui exerce sa profession dans le centre, un stagiaire ou toute

personne qui, en vertu d'un contrat de services, dispense des services aux usagers de cet établissement.

### **Divulgation**

Action de porter à la connaissance de l'utilisateur ou de son représentant, toute l'information nécessaire relative à un accident subi par cet usager et à l'origine de conséquences pour lui. On doit également divulguer les mesures prises pour en contrer les conséquences et éviter la récurrence d'un tel accident. Cette divulgation doit être faite à l'utilisateur, le plus tôt possible ou dès que son état le permet, ou au représentant d'un usager majeur inapte, ou, en cas de décès de l'utilisateur, aux personnes prévues par la LSSSS. On doit également, si la situation le requiert, proposer à l'utilisateur ou à ses proches des mesures de soutien, incluant les soins appropriés. Cette divulgation est faite sans admission de responsabilité de la part de l'établissement.

### **Échelle de gravité**

Outil servant à évaluer la gravité des conséquences découlant d'un événement.

### **Événement indésirable**

Terme générique pour désigner toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui aurait pu causer des dommages à la santé ou au bien-être des usagers ou à leurs biens. L'événement indésirable désigne aussi bien les incidents que les accidents, avec ou sans conséquences.

### **Événement sentinelle**

Événement qui a eu ou qui aurait pu avoir des conséquences graves ou catastrophiques, ou encore des événements qui se sont produits à une grande fréquence, même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves.

### **Établissement**

Comprend l'ensemble des installations du CISSS des Laurentides.

### **Facteurs contributifs**

Causes sous-jacentes à un événement indésirable.

### **Incident**

Action ou situation qui ne touche pas l'utilisateur, mais qui doit quand même être déclarée et faire l'objet de mesures de prévention, car ils révèlent un dysfonctionnement des processus de l'établissement qui pourrait être à l'origine d'accidents s'ils atteignaient l'utilisateur.

### **LSSSS**

Loi sur les services de santé et les services sociaux, *R.L.R.Q., c. S-4.2*

### **Mesures de correction ou de prévention de la récurrence**



Actions ou moyens visant à augmenter la sécurité des processus en place afin d'éviter qu'un événement ne se reproduise.

### **Mesures de soutien**

Actions prises envers la personne victime d'un accident ou ses proches ou moyens mis à leur disposition pour atténuer les conséquences (impacts sur la santé et le bien-être de cette personne) d'un accident.

Elles peuvent prendre plusieurs formes, elles sont temporaires et limitées dans le temps, doivent être proportionnelles aux conséquences de l'accident et choisies en fonction des ressources de l'établissement.

### **Risque**

Combinaison de la probabilité qu'une situation entraînant des conséquences se produise et de l'importance des conséquences pouvant en résulter.

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides*

Québec 