

### 1. Déterminer le responsable de la divulgation.

- La divulgation est effectuée par la personne la plus apte à le faire.
- Dans les cas **d'événements à conséquences graves** (gravité G à I), cette personne est désignée par le gestionnaire concerné.

La divulgation doit être faite **le plus rapidement possible**, dès que l'état de l'utilisateur touché le permet!

### 2. Préparer la divulgation, une étape essentielle.

- Privilégier la rencontre en personne.
- Déterminer le moment et le lieu de la rencontre.
- Favoriser un lieu calme et préservant la confidentialité.
- L'utilisateur doit recevoir la divulgation, sauf s'il est **mineur ou inapte**, auquel cas ce sera alors le représentant légal.
- Anticiper les réactions et les questions de l'utilisateur et s'y préparer le mieux possible.
- Rassembler les faits :
  - ✓ La nature et les circonstances de l'événement ;
  - ✓ Les soins immédiats et le suivi, s'il y a lieu ;
  - ✓ Les conséquences immédiates et appréhendées ;
  - ✓ Les mesures préventives pour éviter la récurrence ;
  - ✓ Une offre de mesures de soutien, lorsqu'approprié ;
  - ✓ Les coordonnées d'une personne-ressource de l'établissement ;
  - ✓ Le droit de l'utilisateur à faire une plainte et l'explication du rôle du comité des usagers ;
  - ✓ Les suivis à venir, par exemple une divulgation subséquente si tous les faits ne sont pas connus au moment de la divulgation initiale.

Il faut établir un **climat de confiance** en adoptant une attitude d'ouverture, d'écoute et d'empathie.

Utiliser des termes et des mots **simples!**

### 3. Procéder à la divulgation

- Les personnes présentes doivent s'identifier (nom et fonction).
- Démontrer de l'empathie et de la compassion<sup>1</sup>.
- Être **objectif et présenter uniquement les faits** connus, éviter les hypothèses, les suppositions et les blâmes.
- Valider la compréhension des informations et répondre aux questions soulevées.

### 4. Documenter la divulgation

- Remplir le Rapport de divulgation d'accident (AH-223-3) le plus tôt possible pour les **événements à conséquences graves** (gravité G à I) et en verser une copie au dossier de l'utilisateur.
- Pour les autres événements, rédiger une note au dossier de l'utilisateur incluant :
  - ✓ Date, heure et lieu de la rencontre ;
  - ✓ Personnes présentes incluant leur fonction ou lien avec l'utilisateur ;
  - ✓ Informations transmises et échanges ;
  - ✓ Réponses aux questions soulevées ;
  - ✓ Mesures de soutien offertes/acceptées ;
  - ✓ Réactions des personnes présentes<sup>2</sup> ;
  - ✓ Confirmation que les coordonnées d'une personne-ressource ont été remises ;
  - ✓ Confirmation que l'utilisateur a été informé de son droit de faire une plainte et du rôle du comité des usagers.

<sup>2</sup>Aviser le gestionnaire de risques et le gestionnaire responsable en cas de risque médiatique ou de poursuite.

<sup>1</sup> L'expression d'empathie est tout à fait appropriée et ne constitue pas une admission de responsabilité.

Pour toutes questions ou demande de soutien, veuillez contacter le service de gestion intégrée des risques [gestion.risques.ciessler@ssss.gouv.qc.ca](mailto:gestion.risques.ciessler@ssss.gouv.qc.ca)