



# Divulgation subséquente



Direction de la qualité, évaluation, performance  
et de l'éthique

Service de la gestion intégrée des risques

# Objectifs d'apprentissage

1

Comprendre la pertinence d'effectuer une divulgation subséquente

2

Identifier les situations pour lesquelles une divulgation subséquente est requise



3

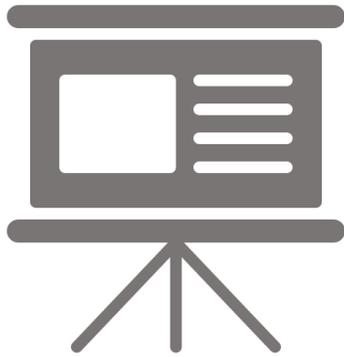
Expliquer les étapes et les responsabilités lors du processus de divulgation subséquente

4

Spécifier les éléments qui doivent être partagés avec l'utilisateur ou sa famille lors de la divulgation subséquente

5

Documenter les informations suite à la divulgation subséquente

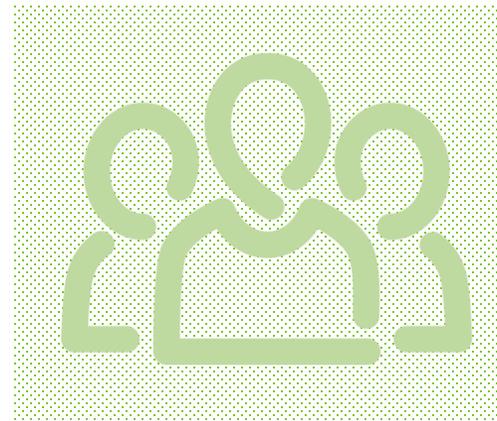


Cette formation vise à vous familiariser avec le processus de la divulgation subséquente suite à un accident ayant touché un usager lors de sa prestation de soins et de services.

# Destinataires

## À qui s'adresse cette formation?

Cette formation s'adresse particulièrement aux **gestionnaires** devant procéder à une divulgation subséquente à la suite d'un accident survenu pendant la prestation de soins et services de l'utilisateur.





# Situations nécessitant une divulgation subséquente

- À la suite d'une divulgation initiale lorsque des faits demeurent manquants afin de les éclaircir à l'utilisateur, sa famille ou son représentant;
- Après l'analyse approfondie d'un événement sentinelle afin d'apporter des informations complémentaires (circonstances de l'accident, conséquences potentielles, suivis prévus, actions préventives, mesures de soutien si nécessaire, etc.) à l'utilisateur, sa famille ou son représentant.



# La pertinence d'une divulgation subséquente

La divulgation subséquente est une rencontre nécessaire :

- suite à l'analyse approfondie d'un événement sentinelle.
- qui permet d'éclaircir, avec l'utilisateur et sa famille, certains faits additionnels en lien avec l'accident.
- qui permet d'accroître la transparence et la confiance face aux mécanismes de gestion des accidents préjudiciables.



# Les étapes

Le gestionnaire doit :

- Préparer la rencontre de divulgation subséquente;
  - au besoin, prendre contact avec la conseillère-cadre en gestion intégrée des risques;
- S'entendre à l'interne sur les informations à communiquer pour harmoniser le message;
- Convenir d'une date de rencontre auprès des personnes qui seront présentes à la divulgation subséquente (pas d'employés syndiqués);
- Inviter tous les acteurs concernés à la rencontre de divulgation subséquente (Teams ou présenteielle) :
  - l'utilisateur peut être accompagné d'un membre de sa famille ou d'une personne significative.



# Les étapes (suite)

Le gestionnaire doit :

- être accompagné d'au moins une personne, par exemple d'un médecin traitant ou d'autre gestionnaire (le coordonnateur ou le chef d'unité ou de service) qui a les connaissances et les informations nécessaires pour mieux répondre aux questions de l'utilisateur ou de ses proches.



# Rappel

Rappelez-vous que la rencontre peut être enregistrée à votre insu ou que l'utilisateur peut se présenter avec un avocat.



Lors de la rencontre, évitez d'utiliser les mots exprimant ou sous-entendant une responsabilité légale :

Faute

Responsable

Blâme

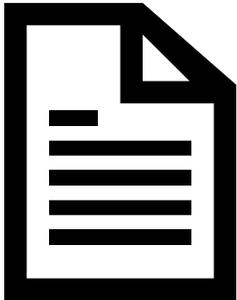
Négligence

Manquements

Mesures disciplinaires

# À retenir

- Présenter l'information dans un langage clair et empreint de compassion en prenant en considération les facteurs socioculturels et linguistiques propres à l'utilisateur ou son représentant, ainsi que tout autre facteur qui pourrait faciliter.
- Les mesures de soutien offertes sont sous la responsabilité du gestionnaire. Il est responsable des démarches et des suivis en lien avec les mesures proposés .
- Consulter le REG-010 et la PRO-014 *Divulgence de l'information nécessaire et mesures de soutien à un usager et aux proches à la suite d'un accident* dans la section des politiques et procédures du CIUSSS ainsi que les outils disponibles sur notre page intranet:
  - <https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=2549>





# Lors de la rencontre

- S'identifier à l'utilisateur ou à son représentant;
- Transmettre les informations suivantes à l'utilisateur ou son représentant :
  - Un bref rappel des circonstances de l'évènement;
  - Les soins et les services qui ont été effectués et les suivis prévus;



# Lors de la rencontre (suite)

- Informer qu'une analyse approfondie de l'événement a été effectuée avec une équipe multidisciplinaire à l'interne:
  - Les mesures prises ou mises en place afin de contrer ou limiter les risques pour l'utilisateur et prévenir la récurrence d'un tel accident.
  - Les mesures de soutien disponibles pour l'utilisateur et les proches, s'il y a lieu.
  - Valider le consentement de l'utilisateur ou de sa famille afin de donner ultérieurement de la rétroaction par rapport à l'expérience vécue lors de la divulgation subséquente.



# Suite à la rencontre

- Compléter le *AH-223-3 DT9034 (2014-02)*, feuille *Divulgence* dans le SISSS et le soumettre.
- Prévenir le conseiller-cadre à la gestion intégrée des risques si une poursuite judiciaire ou une diffusion dans les médias est possible.
- L'équipe présente lors de la divulgation subséquente doit compléter le sondage sur l'expérience vécue suite à la divulgation subséquente et le transmettre au conseiller-cadre en gestion intégrée des risques.
- Transmettre au conseiller-cadre à la gestion de risques le compte-rendu de la rencontre, ainsi que les coordonnées de l'utilisateur et sa famille si le consentement pour la rétroaction est obtenu.

# Comment trouver le rapport de divulgation ?

- Assurez-vous de sélectionner le profil  
Personnel d'encadrement + Divulgateur + Déclarant

Santé et Services sociaux Québec

Pierre-Yves Tasse (taspie02)  
Personnel d'encadrement + Divulgateur + Déclarant  
CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL v5.8.0.75

**Profils** | Mon dossier | Se déconnecter

AH-223 Déclaration - Résultats de la recherche

Autres actions

**Changer mon profil**

PROFIL ACTUEL: Divulgateur + Déclarant

Veillez sélectionner la combinaison de profils que vous souhaitez rendre active.

- Personnel d'encadrement + Divulgateur + Déclarant
- Déclarant
- Divulgateur
- Divulgateur + Déclarant
- Personnel d'encadrement
- Personnel d'encadrement + Déclarant
- Personnel d'encadrement + Divulgateur
- Personnel d'encadrement + Divulgateur + Déclarant

# Comment trouver le rapport de divulgation ?

**AH-223 Déclaration - Résultats de la recherche** ? Autres actions

Tri, ordre et largeur des colonnes : [Enregistrer](#) [Réinitialiser](#) [Recherche](#)

Installation	N° de l'événement	Date du rapport	Date de l'événement	Date du constat	Mil	Type de personne to	Déclaration	Analyse sommaire	Gravité AS	Analys
INSTITUT UNIVERSI	2122-0116141	2021-06-10	2021-06-09	2021-06-10	IU	Usager	Soumise			
INSTITUT UNIVEF	2122-0112893	2021-06-09	2021-06-09	2021-06-09	IL	Usager	Soumise			
INSTITUT UNIVEF	2122-0112735	2021-06-09	2021-06-09	2021-06-09	IL	Usager	Soumise			

**AH-223 Déclaration** ? Autres actions

1 / 3 [Déclaration suivante >>](#)

N° de l'événement:  N° du formulaire:

Système source:

**Section 1 : Identification de la personne touchée**

Cliquez 2 fois sur la flèche pointant vers le bas

# Le rapport de divulgation

- Ce formulaire vous permet de colliger les informations suite à la rencontre de divulgation subséquente.

**Divulgestion** 1 / 3 [Déclaration suivante >>](#)

**RAPPORT DE DIVULGATION D'UN ACCIDENT**

N° de l'événement: 2425-0228936 N° du formulaire: [ ]

Système source: [ ]

Région: 06 - Montréal

Établissement: CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Installation: HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT

Mission:  CH  CHSLD  CPEJ  CLSC  CRD  CRDI  CRDP

**Section 1 : Identification de la personne touchée**

Type de personne touchée: Usager

Date de naissance:  1950-01-01 N° dossier: 123456 N° chambre: [ ]

Nom: Bidon Prénom: Bidon

Nom du conjoint(e): [ ] Prénom du conjoint(e): [ ]

Sexe: Information non disponible

Adresse: [ ]

Code postal: [ ] Téléphone: [ ] Poste: [ ] N° d'assurance maladie: [ ]

Nom du médecin traitant: [ ] Prénom du médecin traitant: [ ]

**Section 2 : Coordonnées de l'accident**

Événement:  2024-04-19 Heure:  14:23 Précision sur l'heure: Réelle

Centre d'activité: L'urgence

Milieu de services: HMR - Urgence

Endroit précis: Chambre

Autre endroit: [ ]

Description objective et détaillée de l'événement: Bidon

Nature de l'accident: \*

# Compléter le rapport de divulgation

**Section 3 : Coordonnées de la divulgation**

Date : \*  Heure : \*  Lieu : \*

Mode de divulgation :  Rencontre  Téléphone  Autre (précisez) :

**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 lien avec personne touchée
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**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 à l'utilisateur pour contrer ou atténuer les conséquences subies**

Soin ou mesure de soutien	Retenu	Soin ou mesure de soutien	Retenu
<input type="text"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non



# Pour nous rejoindre

Service de gestion intégrée des risques

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

[gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

