

ABC de la divulgation

Pré-requis :

- Cibler une rencontre le plus rapidement possible après l'événement.
- Identifier les personnes les plus appropriées à participer à la divulgation
- S'assurer de préserver la confidentialité de l'utilisateur.
-

Rencontre préparatoire :

- S'assurer que les intervenants présents à la divulgation sont bien informés de la situation.
- Identifier les faits et les analyser.
- Rassembler la documentation nécessaire et préparer un plan pour diriger la rencontre.
- Déterminer qui devra guider la conversation.
- Tenter d'anticiper les questions/interrogations et être bien préparé à répondre.
- Tenter de prévoir l'impact potentiel de la divulgation sur l'utilisateur et/ou sa famille.

Lors de la divulgation :

- Être bien préparé à une discussion empreinte d'ouverture et d'honnêteté.
- S'assurer d'un lieu privé et propice à la rencontre.
- Les personnes présentes doivent se présenter tour à tour.
- Cibler l'information que l'utilisateur et/ou sa famille possède déjà.
- S'assurer de ce que l'utilisateur et/ou sa famille veut savoir.
- S'assurer d'être prêt à répondre aux questions posées par l'utilisateur et/ou sa famille.
- Divulguer l'information lentement dans un langage clair, en des termes que l'utilisateur comprend et éviter les termes médicaux complexes.
- Expliquer l'événement, décrire les faits de façon objective sans opinion, jugement ou interprétation, des conséquences réelles et/ou potentielles de l'accident ainsi que les mesures utilisées pour contrer les effets de l'accident ainsi que les moyens pour prévenir la récurrence d'un tel accident, l'endroit où il s'est produit, s'il y a lieu, expliquer pourquoi l'accident s'est produit.
- Être prêt à réagir aux crises émotionnelles pouvant survenir après la divulgation.
- Identifier et proposer les mesures de soutien offertes par l'établissement ainsi que la possibilité d'une seconde rencontre.
- Mentionner à l'utilisateur et/ou sa famille les actions à venir.
- Exprimer ses regrets s'il y a lieu et éviter de démontrer de l'insensibilité, démontrer de l'empathie, de l'écoute, adopter une attitude de respect, de compréhension et de soutien.
- Tenter d'éviter d'admettre directement la faute.
- Tenter de laisser des périodes de silence afin de permettre l'expression des sentiments de peine et de colère.
- Être prêt à offrir une rencontre supplémentaire qui pourrait permettre une période de réflexion si nécessaire, à l'utilisateur et sa famille.
- Être prêt à supporter l'utilisateur dans son droit de recours contre l'établissement. Le processus de plainte doit être expliqué à l'utilisateur et le professionnel doit permettre une rencontre rapide entre le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et l'utilisateur.

Après la divulgation :

- Valider l'information reçue avec la famille.
- Si des sentiments de colère sont exprimés, éviter de répondre par la colère.
- Si vous ne possédez pas les réponses aux questions posées, assurez-vous de faire un suivi avec l'information.
- Donner les coordonnées d'une personne que l'utilisateur et/ou sa famille peut contacter en cas de besoin.
- Dans certains cas, une deuxième rencontre doit être fixée dans un délai maximum de 48 heures pour donner un compte rendu de l'état de l'utilisateur et des conséquences.
- Une fois la rencontre terminée : procéder au « débriefing » et compléter le formulaire de divulgation:
 - Le nom ainsi que le titre de la personne qui a convoqué la rencontre et a procédé à la divulgation.
 - La date, l'heure et les professionnels présents au moment de la divulgation.
 - Les personnes rencontrées.
 - La description du contenu de la divulgation ainsi que les réactions des personnes rencontrées.
 - Les mesures de soutien proposées.