



DIVULGATION DES ACCIDENTS EN RPA

COFFRE À OUTILS RPA (À L'ATTENTION DU PERSONNEL ET DES GESTIONNAIRES)

2025-11-10

DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉTHIQUE, DE LA PERFORMANCE ET DU PARTENARIAT (DQEP)
EN COLLABORATION AVEC LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS (DSI)

LA DIVULGATION DES ÉVÈNEMENTS : UNE COMMUNICATION TRANSPARENTE AVEC LE RÉSIDENT, SES PROCHES OU SON REPRÉSENTANT

? SAVIEZ-VOUS QUE...

La divulgation vise à transmettre au résident, ses proches ou son représentant l'information relative à un **accident**, par exemple un mauvais médicament administré et nécessitant une surveillance ou une chute survenue alors qu'un résident se rendait à la salle commune pour une activité.

Effectuer une divulgation s'appuie sur des valeurs d'**humanisme** et de **transparence** qui permettent de maintenir un **lien de confiance** avec les résidents, leurs proches et leurs représentants.

Quelques définitions :

- > **Incident** : une action ou une situation qui n'entraîne **pas de conséquence** sur l'état de santé ou le bien-être d'un résident, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences.
- > **Accident** : une action ou une situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de **conséquences** sur l'état de santé ou le bien-être d'un résident.

QUIZ : VRAI OU FAUX?

Questions :

1. La divulgation est-elle facultative à la suite d'un incident?
2. La divulgation doit-elle être faite seulement si des conséquences sont présentes?
3. Une divulgation se fait-elle toujours en une seule discussion ou rencontre?

Réponses :

1. La divulgation est facultative à la suite d'un incident, mais obligatoire à la suite d'un accident.
*Attention, le consentement du résident doit être obtenu pour effectuer la divulgation à un proche.
2. Une divulgation doit être effectuée lorsque l'on appréhende des conséquences ou lorsque celles-ci sont présentes.
3. Selon le contexte, une divulgation peut se faire en plus d'une étape, que ce soit par rapport à l'évolution des conséquences ou encore pour poursuivre l'échange concernant le soutien nécessaire à un résident ou encore les mesures de prévention de la récurrence.

TROIS ÉTAPES RELATIVES À LA DIVULGATION : SE PRÉPARER – DIVULGUER – DOCUMENTER!



La personne dirigeante d'une RPA ou la personne qu'elle désigne doit divulguer au résident tout **accident** qui le concerne ainsi qu'à son représentant, le cas échéant. Si le résident y consent, elle doit également divulguer l'accident à la personne à contacter pour ce résident en cas d'urgence.

La personne dirigeante de la RPA doit indiquer aux membres de son personnel et à toute personne responsable d'assurer la surveillance dans la résidence les règles à suivre lors de cette divulgation.

1 Se préparer

- ✓ Avant tout, vérifiez que les personnes impliquées sont en sécurité et lorsque requis, que les soins et services ont été donnés.
- ✓ Assurez-vous d'avoir en main la déclaration d'événements, ainsi qu'au besoin une description chronologique des faits, et d'avoir pu valider celle-ci avec les personnes présentes lors de l'événement.
- ✓ Renseignez-vous sur les conséquences présentes ou appréhendées, tant sur le plan de la santé physique que le bien-être du résident.
- ✓ Prévoyez les soins et mesures de soutien pour atténuer les conséquences subies par le résident (ex. : surveillance supplémentaire pour une période donnée, contact avec la pharmacie, adapter l'aménagement de l'environnement, etc.).
- ✓ Prévoyez de solliciter des suggestions pour prévenir qu'un tel accident survienne à nouveau (ex. : rappel visuel à l'utilisation de l'auxiliaire de marche, inscription à un programme de prévention des chutes, coaching au personnel pour revoir les modalités d'administration de la médication, etc.).

Vous êtes prêt(e) à prévoir une divulgation et vous êtes invité(e) à planifier celle-ci par téléphone ou en présence auprès des bonnes personnes.

2 Divulguer

- ✓ Soyez honnête et factuel(le) en décrivant ce qui s'est passé, sans exagération ni minimisation.
- ✓ Évitez les jugements et les spéculations.
- ✓ Soyez empathique, rassurant(e) et disponible pour répondre aux questions.
- ✓ Sollicitez les besoins de votre interlocuteur et ses commentaires pour prévenir la récurrence d'un tel événement.

3 Documenter (consignation au dossier du résident)

Documentez au dossier :

- ✓ La divulgation et la date, concernant quel événement (lien avec le formulaire de déclaration), auprès de qui et au besoin son lien avec le résident, comment (téléphone, présence ou autre).
- ✓ Les réponses données aux questions.
- ✓ Les besoins au regard de soins ou mesures de soutien.
- ✓ Les actions que vous avez réalisées à la suite de la divulgation pour le résident concerné (ex. : suivi, mesures préventives convenues).