

## RECUEIL DES RÈGLEMENTS

<b>RÈGLEMENT N<sup>o</sup> :</b>	<b>173-30</b>
<b>RÉSOLUTION DU C.A. N<sup>o</sup> :</b>	CA 2014-02-33
<b>Date d'adoption par le C.A. :</b>	2014-02-10
<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	2014-02-10
<b>Date(s) des révisions :</b>	

### **RÈGLEMENT DU CHU DE QUÉBEC SUR LA DIVULGATION DE L'INFORMATION NÉCESSAIRE À UN USAGER À LA SUITE D'UN ACCIDENT**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJET DU PRÉSENT RÈGLEMENT.....</b>	<b>2</b>
1.1. DÉFINITIONS .....	2
<b>2. DIVULGATION .....</b>	<b>3</b>
2.1. CONDITIONS ET MODALITÉS DE LA DIVULGATION .....	4
2.2. USAGER MINEUR .....	4
2.3. INAPTITUDE DE L'USAGER .....	5
2.4. DÉCÈS DE L'USAGER .....	5
<b>3. MESURES DE SOUTIEN .....</b>	<b>5</b>
3.1. MESURES DE SOUTIEN À L'USAGER .....	5
3.2. MESURES DE SOUTIEN AUX PROCHES DE L'USAGER.....	5
<b>4. MESURES PRÉVENTIVES .....</b>	<b>6</b>
<b>5. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION.....</b>	<b>6</b>
<b>6. ENTRÉE EN VIGUEUR .....</b>	<b>6</b>
<b>7. RÉVISION.....</b>	<b>6</b>
<b>8. ABROGATION .....</b>	<b>6</b>

## INTRODUCTION

CONSIDÉRANT l'article 235.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2), (*Loi*);

CONSIDÉRANT que le CHU de Québec 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 CHU de Québec a déterminé que la qualité et la sécurité des services qu'il offre constituent une priorité de première importance;

CONSIDÉRANT qu'au cours de la prestation de soins et de services aux usagers, des accidents peuvent survenir et que lesdits usagers doivent en être informés;

CONSIDÉRANT que le CHU de Québec doit fournir à ses usagers les soins requis par leur état de santé ou voir à ce que ces soins leur soient fournis;

CONSIDÉRANT que le CHU de Québec désire mettre à la disposition des usagers victimes d'un accident les mesures de soutien propices à contrer ou à atténuer les conséquences de cet accident;

CONSIDÉRANT que le CHU de Québec entend également que des mesures appropriées sont mises à la disposition des proches de l'utilisateur, des personnes qui peuvent consentir aux soins en son nom ainsi que, en cas de décès de cet usager, des personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la *Loi*;

CONSIDÉRANT que le CHU de Québec a obtenu un avis favorable du comité clinique stratégique le 29 janvier 2014, du comité de direction le 5 février 2014 et du comité exécutif du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) le 11 février 2014;

Le conseil d'administration édicte le *Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident* survenu au CHU de Québec.

*Réf. : Loi, art. 235.1.*

## 1. OBJET DU PRÉSENT RÈGLEMENT

Le présent règlement a pour objet de prévoir les règles relatives à la divulgation à un usager, au représentant d'un usager majeur inapte, ou, en cas de décès d'un usager, aux personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la *Loi*, de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident.

Il a aussi pour but de prévoir les mesures de soutien, incluant les soins appropriés, mises à la disposition de cet usager, de ce représentant et de ces personnes ainsi que des mesures pour prévenir la récurrence d'un tel accident.

### 1.1. Définitions

#### a) 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 de l'usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers<sup>1</sup>.

*Il s'agit de toute situation qui a touché l'usager, que celle-ci ait donné lieu à des conséquences ou non pour l'usager<sup>2</sup>.*

#### b) Comité de gestion des risques

Le comité institué par le conseil d'administration pour remplir les fonctions attribuées par la *Loi*.

#### c) Conséquence pour l'usager

Impact sur la santé ou le bien-être de la personne victime de l'accident.

#### d) Directeur général

Le directeur général de l'établissement ou toute personne qu'il désigne pour exercer les responsabilités qui lui sont dévolues par ce règlement.

#### e) Divulgation

Action de porter à la connaissance de l'usager ou de ses proches toute l'information nécessaire relative à un accident subi par cet usage. Si l'accident est à l'origine de conséquences, on doit également divulguer les mesures prises afin d'éviter la récurrence d'un tel accident.

#### f) Loi

*Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2), ainsi que tout règlement adopté en vertu de la *Loi*.

---

<sup>1</sup> *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 8.

<sup>2</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux*, Programme de formation sur le fonctionnement d'un comité de gestion des risques, Québec, 2012, p.16.

**g) Médecin traitant**

Médecin qui traitait ou était responsable de l'utilisateur au moment où l'accident est survenu.

**h) Mesures de soutien**

Actions prises envers l'utilisateur ou ses proches ou moyens mis à leur disposition pour atténuer les conséquences d'un accident<sup>3</sup>.

**i) Personnes visées par la divulgation**

Les personnes visées par la divulgation sont :

- L'utilisateur;
- Le représentant d'un usager majeur inapte;
- En cas de décès d'un usager, les personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la *Loi*<sup>4</sup>.

**j) Services**

Les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services par entente visée à l'article 108 de la *Loi*. Sont inclus les services dispensés par les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents.

**k) Usager**

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la *Loi* ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé<sup>5</sup>.

## **2. DIVULGATION**

La divulgation d'un accident à l'utilisateur est faite le plus tôt possible après la déclaration de cet accident.

Lorsqu'un accident lui est déclaré, le directeur général ou la personne qu'il désigne, à moins que la divulgation n'ait déjà eu lieu, s'assure sans tarder que le médecin traitant de l'utilisateur en est informé et que sont déterminées les modalités de divulgation de cet accident à l'utilisateur concerné.

---

<sup>3</sup> AQESSS, *Manuel de gestion des risques du réseau de la santé et des services sociaux*, Montréal, 2006, p. 4.5.

<sup>4</sup> *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 235.1.

<sup>5</sup> *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2.

Si l'utilisateur n'a pas de médecin traitant ou si ce dernier refuse ou néglige d'agir dans les meilleurs délais, le directeur général en informe le directeur des services professionnels qui est alors responsable de déterminer les modalités de divulgation.

En cas d'urgence ou dans tous les cas où la santé ou le bien-être d'un usager l'exige, le directeur général peut déterminer lui-même les modalités de divulgation de l'accident<sup>6</sup>.

## **2.1. Conditions et modalités de la divulgation**

La personne qui est 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 grave à sa santé du fait de la divulgation.

La personne qui procède à la divulgation peut se faire accompagner de toute autre personne, que cette dernière soit ou non impliquée dans la survenance de l'accident, si la participation de cette personne sert le meilleur intérêt de l'utilisateur concerné. Toutes les personnes présentes au moment de la divulgation doivent s'identifier. Toutefois, elles doivent s'abstenir d'imputer à quiconque une faute quoique l'action ou l'omission constatée puisse découler d'une erreur ou d'une négligence.

Au moment de la divulgation d'un accident à un usager, il doit être permis à celui-ci d'être représenté ou assisté par la personne de son choix.

La personne qui procède à la divulgation doit faire preuve d'empathie, donner à l'utilisateur toute l'information nécessaire et lui indiquer, dans un langage clair, la nature et les circonstances de l'accident telles qu'elles sont connues au moment de la divulgation, les conséquences qui en découlent ou qui pourraient en découler ainsi que la gravité de celles-ci. Cette personne doit aider l'utilisateur à comprendre l'information qui lui est transmise et doit répondre aux questions qui lui sont posées en s'abstenant toutefois de formuler des hypothèses qui ne peuvent être vérifiées. Elle doit, dans tous les cas et circonstances, procéder avec tact et mesure et préserver la confidentialité de l'entretien ainsi que celle des informations qui y sont échangées. Il y a lieu de divulguer les mesures prises pour contrer les conséquences d'un tel accident et pour éviter sa récurrence.

Le plus tôt possible après la divulgation, la personne qui y a procédé en verse un compte rendu au dossier de l'utilisateur. Ce compte rendu doit notamment faire état des personnes présentes au moment de la divulgation, de l'information qui a été communiquée à l'utilisateur, des échanges qui ont eu cours, ainsi que des réactions qui ont pu être observées.

## **2.2. 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.

---

<sup>6</sup> *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 233.1.

### **2.3. Inaptitude de l'utilisateur**

Lorsque l'inaptitude d'un usager a été dûment constatée, en ce qu'il est pourvu d'un régime de protection, la divulgation est faite au tuteur, au curateur ou au mandataire. Lorsque l'inaptitude d'un usager n'a pas été dûment constatée, la divulgation est faite à la personne qui peut consentir aux soins pour l'utilisateur.

### **2.4. Décès de l'utilisateur**

Lorsque l'utilisateur décède avant que ne lui aient été divulguées les informations relatives à un accident, la divulgation est faite aux héritiers, aux légataires et aux représentants légaux de cet usager dans la mesure prévue à l'article 23 de la *Loi*.

## **3. MESURES DE SOUTIEN**

### **3.1. Mesures de soutien à l'utilisateur**

Au moment de la divulgation d'un accident, la personne qui y procède doit informer l'utilisateur des soins qui peuvent lui être donnés ainsi que des mesures de soutien qui peuvent être mises à sa disposition pour contrer ou atténuer les conséquences de cet accident.

Dans un premier temps, des mesures de soutien immédiates sont accordées à l'utilisateur par l'équipe responsable du plan de traitement de celui-ci. L'établissement doit donner à l'utilisateur accès à tous les soins requis par son état ou, s'il ne dispose pas des ressources pour le faire, voir à ce que ces soins soient fournis par un autre établissement ou par une autre ressource.

Dans un deuxième temps, si d'autres mesures sont requises (remboursement de frais de stationnement, attribution de coupons de repas, etc.), celles-ci sont déterminées par le représentant de l'équipe de gestion des risques. Ces mesures de soutien sont autorisées par la gestionnaire de risques du CHU ou par le directeur de l'éthique et des affaires juridiques. Elles doivent tenir compte des limites des ressources humaines, matérielles et financières dont l'établissement dispose.

L'utilisateur, à qui des soins ou des services sont proposés pour contrer ou atténuer les conséquences d'un accident, reçoit toute l'information nécessaire pour y consentir de manière libre et éclairée. L'utilisateur qui refuse ces soins ou services n'est pas réputé refuser les autres soins ou services que l'établissement peut lui fournir et auxquels il a consenti.

La personne qui a proposé à l'utilisateur des soins, des services ou des mesures de soutien doit s'assurer qu'ils sont fournis et doit déterminer leur adéquation à la santé et au bien-être de cet usager.

### **3.2. Mesures de soutien aux proches de l'utilisateur**

Lorsque les conséquences d'un accident affectent de manière immédiate les proches de l'utilisateur, comme défini à l'article 1.1 de la *Loi*, la personne qui procède à la divulgation

doit leur proposer les mesures de soutien susceptibles de leur venir en aide et les diriger, le cas échéant, vers les ressources mentionnées à l'article 3.1 de la *Loi*.

#### **4. MESURES PRÉVENTIVES**

Lorsque les circonstances d'un accident permettent de croire que sa récurrence est probable, l'établissement doit établir les mesures visant à prévenir cette récurrence. La personne désignée par le directeur général à cette fin procède aux consultations nécessaires et fait rapport au comité de gestion des risques de la nature et de l'étendue des mesures qu'elle juge appropriées.

Au moment de la divulgation de l'accident ou aussitôt que possible après celle-ci, l'usager concerné est informé des mesures qui seront prises par l'établissement pour prévenir la récurrence d'un accident analogue à celui qu'il a subi.

Lorsque les mesures destinées à prévenir la récurrence d'un accident visent les soins ou les services que l'établissement fournit à l'usager, elles sont inscrites au dossier de ce dernier de manière à permettre à toute personne qui donne à l'usager de tels soins ou services d'en assurer l'application dans la mesure de sa compétence.

#### **5. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION**

L'équipe de gestion des risques du Module qualité de la Direction de l'évaluation, de la qualité et de la planification stratégique assure la vigie du respect des actions prévues au présent règlement.

#### **6. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration.

#### **7. RÉVISION**

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les quatre ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

#### **8. ABROGATION**

Tout règlement antérieur portant sur *la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident* est abrogé, dont plus spécifiquement ceux des anciens établissements CHUQ et CHA portant sur les mêmes objets, qui sont remplacés par le présent règlement.