



Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance de la divulgation des accidents liés à la sécurité des usagers

Santé Québec Montérégie-Ouest a l'obligation de transmettre certaines informations à l'utilisateur ou à son proche lorsqu'un événement indésirable entraînant des conséquences survient, dans le cadre de la prestation de soins et de services, et reconnaît ainsi la sécurité comme un droit fondamental de l'utilisateur. La divulgation est un processus dynamique qui peut se faire de façon formelle ou informelle selon la gravité de la situation. Dans certains cas, une communication de quelques minutes suffit. Il existe deux types de divulgation : initiale et subséquente. La divulgation initiale est une première discussion avec l'utilisateur et son représentant, le cas échéant. La divulgation subséquente, qui suit l'analyse, permet de préciser des faits additionnels de l'accident.

Personnel visé

Tous les membres du personnel ainsi que toute personne qui dispense des services aux usagers pour le compte de l'établissement en vertu d'un contrat de service.

Éléments clés

1. L'équipe suit la procédure pour divulguer tout incident ou accident lié à la sécurité de l'utilisateur lors d'une prestation des soins et services.

- Informer un usager et son représentant le cas échéant qu'un accident est survenu ne constitue pas une divulgation en soi.
- Concrètement, nous devons lors d'une divulgation initiale :
 - ✓ Fournir les faits et éviter les hypothèses;
 - ✓ Faire preuve d'empathie et présenter nos regrets;
 - ✓ Décrire les conséquences réelles ou prévisibles pour l'utilisateur;
 - ✓ Organiser le suivi incluant les mesures de soutien;
 - ✓ Identifier les personnes-ressources visant à maintenir une communication en continu;
 - ✓ Documenter la divulgation.

Saviez-vous que ?

Les documents de référence révisés ont été déposés dans l'intranet en août 2025. La révision comprend les éléments suivants:

- Les articles de la LSSSS ont été remplacés par ceux de la LGSSSS;
- Le terme "excuse" a été remplacé par "regret";
- L'Entente relative à la divulgation des accidents a été clarifiée;
- La modalité du sondage de satisfaction suivant le processus de divulgation a été révisée;
- Ajout d'un verbatim destiné aux gestionnaires disponible en Annexe du guide.

À inclure dans notre pratique

1. Je prends connaissance et veille à l'appliquer :
 - [Guide de divulgation des accidents](#);
 - [Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à la suite d'un accident survenu pendant la prestation de soins et de services incluant l'octroi de mesures de soutien à l'utilisateur ou à ses proches](#);
 - La formation sur la divulgation des accidents sur la [plateforme ENA](#) #11671.

La qualité au cœur de nos actions !

Notre personne-ressource:

Simon Lemire, chef de service gestion de la qualité, DQIPE



Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité !

Québec