

Note de service

DESTINATAIRES :	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 services
EXPÉDITEUR :	Annie Halpin-Benoit, coordonnatrice gestion de la qualité et des risques par intérim, DQEPE Simon Lemire, chef de service gestion de la qualité et des risques, DQEPE
DATE :	Le 19 août 2025
OBJET :	REG-10135 - 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'usager ou à ses proches GUI-10138 - Guide de divulgation des accidents

Bonjour,

Veuillez prendre note que les travaux relatifs aux documents d'encadrement mentionnés en objet ont été recommandés par le comité de coordination des outils cliniques et de la gestion documentaire. Cette révision fait suite à une non-conformité observée lors de la visite d'Agrément Canada en mars 2023, concernant la Pratique organisationnelle requise (POR) sur la divulgation des incidents liés à la sécurité des usagers. Par ailleurs, nous avons profité de cette révision pour ajuster la modalité du sondage associé au processus de divulgation, une démarche également nécessaire pour assurer la conformité à un des critères.

La divulgation des événements indésirables aux usagers ou à leur représentant est une obligation légale découlant de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS). Elle vise à assurer la transparence, la sécurité et l'amélioration continue des soins et services.

À retenir- Divulgation d'un événement indésirable:

- ✓ **Obligation de divulgation :**
 - Requise dès qu'un événement a entraîné ou pourrait entraîner des conséquences pour l'usager (gravité D à I);
 - Non requise si l'usager n'est pas touché ou n'a pas de conséquence (gravité A à C), sauf si :
 - Un lien de causalité peut être établi par l'usager;
 - La relation de confiance risque d'être compromise.
- ✓ **Moment de la divulgation :**
 - Doit être faite **le plus tôt possible** après l'événement.
- ✓ **Contenu de la divulgation :**
 - Limité aux **faits connus**, sans blâme ni jugement;
 - Doit être **claire, transparente, respectueuse et confidentielle**;
 - Tenir compte des **besoins culturels et linguistiques** de l'usager.

- ✓ **Documentation au dossier :**
 - Nature et circonstances de l'événement;
 - Sévérité et conséquences (réelles ou appréhendées);
 - Mesures de soutien disponibles;
 - Actions préventives et correctives prises.
- ✓ **Un événement sentinelle :**
 - Nécessite une analyse approfondie;
 - Divulgence en **deux étapes** : initiale (faits et soutien) et subséquente (informations complémentaires).



Le fait d'informer un usager ou son représentant uniquement sur le fait qu'un accident est survenu ne constitue pas une divulgation en soi.

DOCUMENTS ASSOCIÉS

Prendre note également que le document associé suivant est disponible sur l'intranet:

- [**GUI-10138-Annexe I_Cartes d'affaires – Sondage suivi de la divulgation**](#)

Il revient au gestionnaire ou à la personne déléguée de s'assurer que le questionnaire d'évaluation de la satisfaction du processus de divulgation soit transmis aux personnes concernées. Ce questionnaire est accessible via le Portail Santé Montérégie.

- **Lors d'une divulgation subséquente en personne**, le responsable de la divulgation doit remettre une carte d'affaires contenant un code QR permettant un accès simplifié au sondage;
- **Lors d'une divulgation subséquente par vidéoconférence ou par téléphone**, un courriel contenant les informations pertinentes (sans lien cliquable) doit être envoyé aux personnes concernées.

Le modèle de courriel ainsi que les modalités d'accès au questionnaire sont disponibles en annexe du Guide de divulgation.

Toute question en lien avec le processus de divulgation peut être adressée aux professionnels responsables de la gestion de la qualité et des risques associés à votre direction.

AHB