

## TITRE : Comment annoncer une mauvaise nouvelle ou divulguer un incident de soins?

### Qui doit divulguer?

L'article 56 du *Code de déontologie* stipule que le médecin doit informer, le plus tôt possible, son patient ou le représentant légal de ce dernier, de tout incident, accident ou complication susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences significatives sur son état de santé ou son intégrité physique.

### Que faut-il divulguer?

Il faut divulguer tout incident, accident ou complication susceptible d'avoir des conséquences significatives ou pour lequel existe un préjudice ou un risque de préjudice significatif. Pour les fins d'application de cette obligation, on entend par « incident » : une action ou une situation qui n'entraîne pas de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences. On entend par « 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.

### Comment divulguer?

Il est recommandé de :

- Éviter que le patient ou sa famille/proches ne l'apprenne par un autre;
- Choisir le moment approprié pour le patient, sa famille ou son représentant;
- Prendre conscience de nos propres réactions;
- Privilégier une attitude d'ouverture;
- Observer les réactions du patient et de son entourage;
- Faire preuve d'empathie en exprimant son ouverture, sa compréhension et son désarroi :  
« Je comprends, je regrette, je suis désolé... »;
- Demeurer factuel, en évitant les « si... »;
- Éviter une attitude défensive ou évasive;
- Solliciter les commentaires du patient et demeurer réceptif;
- Éviter l'auto-accusation;
- Éviter l'accusation d'autrui;
- Offrir les traitements requis, au besoin;
- Proposer un suivi avec soi ou avec un collègue;
- Référer à un confrère, au besoin;
- Noter au dossier la divulgation.

Nous vous invitons à lire la fiche « Qui est tenu d'aviser le patient ou sa famille d'un incident ou d'un accident? »

### Sources :

1. [Code de déontologie des médecins](#), article 56
2. *Comment divulguer un problème de soins - Quoi, Quand et comment divulguer à un patient*. Le Collège des médecins du Québec, Le Collège québécois des médecins de famille et l'Association canadienne de protection médicale, 2005. p. 12.
3. [Comment offrir des excuses lors la divulgation aux patients d'un évènement indésirable](#). L'Association canadienne de protection médicale, 2006.
4. [La divulgation d'événements indésirables aux patients : pour renforcer la relation médecin-patient](#). L'Association canadienne de protection médicale, 2005.
5. [Loi sur les Services de santé et les Services sociaux](#), L.R.Q., chapitre s-4.21991, c. 42, a. 8; 2002, c. 71, a. 4.

2012-01-10

Ressource CMQ : Direction de l'amélioration de l'exercice (poste 5580)

### Note légale

Cette fiche présente le contexte général dans lequel les éléments de réponse fournis peuvent s'appliquer mais ne constitue pas un avis médical ou juridique. Chaque situation particulière peut présenter des aspects spécifiques pouvant influencer sur la conduite du médecin. Toute personne qui se pose des questions relativement à des sujets reliés directement ou indirectement à la présente fiche devrait communiquer avec le Collège au numéro mentionné.