

# Divulgence d'un préjudice — à quoi vous attendre en cas de préjudice pendant des soins



## Qu'est-ce que la divulgation d'un préjudice ?

Des milliers de personnes reçoivent des soins médicaux chaque jour. Parfois, tout ne se passe pas comme prévu et un préjudice involontaire peut vous être causé ou être causé à quelqu'un dont vous vous occupez. Dans le milieu médical, on appelle cela un **évènement indésirable**. Votre prestataire de soins (le médecin ou le personnel infirmier) doit en parler avec vous dès que possible.

La **divulgence d'un préjudice** est une discussion qui a lieu entre vous, votre prestataire de soins de santé et les personnes que vous avez choisies pour vous soutenir (par exemple votre famille, votre soignant ou votre ami) en cas d'évènement indésirable ayant causé un préjudice pendant des soins médicaux.

La divulgation d'un préjudice comprend :

- Vous présenter des excuses pour ce qui est arrivé
- Vous expliquer ce que l'on sait de la situation
- Être à l'écoute de votre ressenti
- Vous expliquer comment la situation peut vous affecter et avoir une incidence sur les soins prodigués
- Expliquer quelles mesures ont été prises pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

La divulgation d'un préjudice peut avoir lieu au cours d'une ou de plusieurs discussions.



## Divulgence d'un préjudice et droits en matière de soins de santé

La Charte australienne des droits en matière de soins de santé énonce vos droits lors de la divulgation d'un préjudice.

Cela inclut le **droit** :

- d'être informé de ce qui s'est mal passé pendant les soins, de la façon dont cela s'est produit, de la manière dont cela peut vous affecter et des mesures prises pour rendre vos soins plus sûrs
- de partager votre expérience et de contribuer à l'amélioration des soins médicaux et des services de santé
- de poser des questions et d'être impliqué dans une communication franche et honnête
- de formuler un commentaire ou de déposer une plainte sans que cela affecte la manière dont vous êtes traité.



## Vous avez le droit d'initier le processus de divulgation

Si vous pensez avoir subi un préjudice, vous pouvez en parler à votre prestataire de soins ou au responsable du service de santé. Certains services de santé disposent d'un porte-parole ou d'un représentant des patients auquel vous pouvez vous adresser.

### Voici certaines choses que vous pouvez dire pour initier le processus :

- *J'ai l'impression que quelque chose s'est mal passé pendant ma prise en charge et que j'ai subi un préjudice. Y a-t-il quelqu'un à qui je puisse parler ?*
- *Je ne m'attendais pas à ce que ça arrive. Je souhaite parler à quelqu'un de mes préoccupations.*
- *Comment puis-je obtenir plus d'informations sur le processus de divulgation d'un préjudice et sur les personnes à contacter ?*

### Comment déposer une plainte ?

La procédure de plainte est une **procédure distincte** de la divulgation d'un préjudice. Si la procédure de divulgation d'un préjudice ne répond pas à vos besoins, vous pouvez déposer une plainte en utilisant le système de retour d'information et de plaintes des services de santé.



## Comment en savoir plus sur la divulgation d'un préjudice ?

Pour en savoir plus sur la divulgation d'un préjudice, les ressources suivantes peuvent vous être utiles :

- Fiche d'informations sur la préparation et la participation aux discussions de divulgation d'un préjudice : [www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet](http://www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet)
- Divulgation des événements qui ne se déroulent pas comme prévu, une brochure destinée aux patients qui entament le processus de divulgation d'un préjudice : [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Cadre australien pour la divulgation des préjudices : [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

### Des questions ?



Scannez ce code QR pour accéder aux questions fréquemment posées (FAQ) sur la divulgation d'un

préjudice. Pour plus d'informations, rendez-vous sur : [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)