

Préparation et participation aux discussions de divulgation d'un préjudice

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 **divulgation 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.



Divulgation 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.



De quel accompagnement pouvez-vous bénéficier ?

Vous avez le **droit** de bénéficier d'un accompagnement pendant la divulgation d'un préjudice. Cela inclut le droit de faire appel aux personnes suivantes :

- Traducteurs
- Interprètes
- Agents de liaison avec la communauté aborigène
- Conseillers
- Personnes formées au soutien des patients, par exemple des représentants des usagers, des éducateurs, des travailleurs sociaux ou des porte-parole
- Vous pouvez également avoir droit au remboursement de vos frais de transport, de repas ou de stationnement.

Les services de traduction et d'interprétation sont disponibles **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** :
Appelez le 131 450.

Que pouvez-vous attendre du processus de divulgation d'un préjudice ?

Le processus de divulgation d'un préjudice est décrit ci-dessous. Le déroulement et les étapes du processus peuvent varier en fonction de la gravité du préjudice subi, de votre situation et de vos besoins.

Q Lorsqu'un incident se produit

Votre prestataire de soins doit :

- Vous informer dès que possible
- Vous fournir des soins médicaux sûrs
- Vous présenter des excuses pour ce qui est arrivé
- Vous expliquer ce que l'on sait de la situation
- Vous expliquer comment la situation peut vous affecter et avoir une incidence sur les soins prodigués.

(Avec votre accord, et en fonction de la gravité du préjudice (par exemple, un incident mineur), le processus peut ne pas aller plus loin).

Q Initier un processus de divulgation d'un préjudice

Votre prestataire de soins doit :

- Vous expliquer le processus de divulgation des préjudices
- Vous expliquer vos droits en matière de soins de santé
- Vous indiquer une personne de confiance avec laquelle communiquer
- Organiser la discussion dès que possible, et convenir de l'heure, du lieu et des participants.

Q Discussions de divulgation d'un préjudice

Votre prestataire de soins doit :

- 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.
- Vous expliquer la manière dont le personnel enquête sur ce qui s'est passé.
- Expliquer quelles mesures sont prises pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.
- Convenir avec vous d'un plan de suivi médical
- Convenir avec vous d'un plan de divulgation du préjudice et de ce que vous aimeriez obtenir des discussions à venir.

Q Discussions de suivi

Votre prestataire de soins doit :

- Vous fournir des mises à jour en cas d'enquêtes supplémentaires
- Vous fournir un retour d'information sur les améliorations apportées aux soins de santé.

Q Compléter le processus de divulgation d'un préjudice

Votre prestataire de soins doit :

- Vous demander si vos besoins ont été satisfaits
- Vous fournir de la documentation sur les discussions, la possibilité de fournir un retour d'information et vos options de suivi médical.
- Vous faire savoir que si vos besoins n'ont pas été satisfaits, vous pouvez déposer une plainte.



Tout au long du processus, vous avez le droit de :
Être impliqué dans une communication franche et honnête.
Être traité avec empathie, respect et considération.
Être écouté.
Bénéficier de l'accompagnement dont vous avez besoin.
Obtenir des réponses à vos questions.



Comment vous préparer aux discussions sur la divulgation d'un préjudice ?

Il peut être utile de noter :

- Votre chronologie des événements
- Vos questions et préoccupations concernant :
 - Ce qui s'est mal passé
 - Comment cela s'est passé
 - Comment la situation vous a affecté ou a eu une incidence sur les soins prodigués
- Tout autre sujet que vous souhaitez aborder au cours de la discussion sur la divulgation d'un préjudice.

Réfléchissez également aux questions suivantes :

- Qui aimeriez-vous avoir à vos côtés pour vous soutenir pendant les discussions ?
- Comment le service de santé peut-il répondre à vos besoins ?
- Aimerez-vous recevoir une deuxième opinion sur vos soins médicaux ?



Que faire si le processus de divulgation ne répond pas à vos besoins ?

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 :

- Aborder vos préoccupations avec votre prestataire de soins de santé ou la direction du service de santé, comme le directeur de la clinique ou du service
- Déposer une plainte en utilisant le système de retour d'information et de plaintes des services de santé. Certains services de santé disposent d'un responsable des plaintes auquel vous pouvez vous adresser
- Contacter l'agence chargée des plaintes relatives aux soins de santé ou le département de la santé de votre État ou territoire si vous ne vous sentez pas en mesure de parler à votre service de santé ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse
- Parler à un avocat du préjudice que vous avez subi.



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 :

- 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
- Cadre australien pour la divulgation des préjudices : 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

Ajoutez les coordonnées de votre service de santé ici :

Nom :

Position :

Téléphone :

Autre ligne téléphonique d'assistance :