

## Patients pour la sécurité des patients du Canada

### La divulgation

Faits saillants de la session de transfert de connaissances du 27 mai 2014 sur la « divulgation ».

#### Les éléments cruciaux de la divulgation

- La divulgation est un processus et non une rencontre en une seule étape.
- La divulgation s'inscrit dans la continuité de la relation entre les prestataires de soins de santé et le patient/la famille - il faut de la compassion et une communication efficace pour rebâtir la confiance.
- Par la divulgation, les familles veulent savoir ce qui s'est passé, comment cela s'est passé et ce qui peut être fait pour éviter que cela ne se reproduise.
- Les fournisseurs de soins de santé ont l'obligation éthique et professionnelle de divulguer les éléments requis en vertu de leur agrément, ou des politiques des associations professionnelles et des organisations de soins de santé.
- Les facteurs qui affectent la divulgation sont « la volonté de divulguer » ainsi que « la capacité de communiquer ».
- Les fournisseurs de soins de santé ont besoin de soutien et de formation avant de pouvoir se lancer dans des conversations de divulgation.
- Lorsque la divulgation n'est pas bien réalisée, elle peut provoquer un préjudice secondaire pour les patients, les familles et les fournisseurs de soins de santé.

#### Évolution de la divulgation a évolué

- Les politiques de divulgation ont commencé à évoluer à partir de 2004.
- L'inclusion régulière de la « voix du patient » dans les lignes directrices relatives à la divulgation s'est imposée après la première publication des Lignes directrices nationales relatives à la divulgation (2008) et la révision de ces lignes directrices en 2011.
- Initialement, il y a eu de la peur de la part des fournisseurs et organismes de soins de santé.
- Le changement de culture consistant à se libérer d'un environnement de « blâme et de la honte » a contribué à l'évolution de la divulgation. Il y a encore beaucoup de chemin à faire.
- Cinq grands défis liés à la divulgation : mise en œuvre à grande échelle, équilibre entre la théorie de la sécurité des patients et les attentes des patients en matière de transparence, confidentialité, divulgation et responsabilité juridique, mesure et indicateurs.

#### Ce que peuvent faire les familles pour promouvoir la pleine divulgation

- Avant d'obtenir des soins, demandez ce qui se passera si « quelque chose tourne mal » - soutenir la normalisation de la divulgation.
- Engagez-vous dans vos propres soins.
- Demandez systématiquement des copies de vos bulletins de santé (c.-à-d. tests de laboratoire, rapports, etc.).
- Lorsque survient un incident préjudiciable -
  - Soyez clair et respectueux à propos de ce que vous attendez et de ce dont vous avez besoin.
  - Travaillez fort pour contenir vos émotions.
  - Soyez prêt à insister.
  - Retenez les services d'un avocat pour vous orienter et vous conseiller sur les prochaines étapes.
  - Faites partie des solutions.
  - Soyez conscients du malaise des fournisseurs de soins de santé et contribuez à créer un « environnement sécuritaire » pour les conversations de divulgation.
  - Demandez un résumé écrit après une conversation de divulgation et/ou rédigez votre propre résumé en y incluant vos prochaines questions. Ceci renseigne les fournisseurs de soins de santé sur ce que le patient/la famille a compris et contribue à transformer la divulgation en conversation soutenue.

#### Le mot de la fin

- La divulgation repose sur des processus transparents qui rétablissent la confiance.
- La divulgation dépend d'un environnement sûr et favorable.
- La divulgation peut mener au changement.