

# Patients pour la sécurité des patients du Canada

## Principes de la divulgation des préjudices

Les patients et leur famille s'attendent à avoir des communications honnêtes, empathiques et respectueuses avec leurs professionnels de la santé, particulièrement quand on leur divulgue un préjudice. Une divulgation ouverte aide les patients, leur famille, les prestataires de soins concernés et l'établissement à réparer le préjudice et à en tirer des leçons qui permettront d'accroître la sécurité du système de santé pour tous.

Les patients qui ont subi un préjudice s'attendent à des excuses et à une explication de ce qui s'est passé. Ils doivent aussi constater que l'établissement accepte sa responsabilité et procède à des changements et prend des mesures pour empêcher que cela ne se reproduise.

Les patients et leur famille estiment que tout patient victime d'un préjudice\*, a le droit :

- d'être informé des conséquences potentielles du préjudice
- de réclamer une enquête exhaustive et en temps opportun des faits
- de donner sa version des faits à l'enquête
- d'être traité avec empathie, compréhension et sollicitude pendant une période potentiellement très stressante
- de recevoir une divulgation ouverte, honnête et transparente des faits

Subséquemment, une fois qu'il a été confirmé qu'un préjudice a été causé, le patient\* s'attend :

- à être informé de la survenue du préjudice en détail et sans délai
- à recevoir dans un délai raisonnable des excuses sincères et respectueuses
- à être informé sur la responsabilité en la matière
- à recevoir un rapport d'enquête complet sur l'événement indésirable et à en informer des individus ou des agences choisis.
- à être informé des mesures prises pour empêcher que cela ne se reproduise
- à pouvoir faire partie du processus d'amélioration
- à recevoir une indemnisation juste et dans un délai raisonnable

Si nous pouvons vous aider à informer votre personnel et vos médecins de ce qui est important pour les patients et leur famille quand on leur divulgue un préjudice, communiquez avec nous à : [info@patientsforpatientsafety.ca](mailto:info@patientsforpatientsafety.ca). Financé par l'Institut canadien pour la sécurité des patients, Patients pour la sécurité des patients du Canada est un programme dirigé par des patients qui ont pour vision de faire en sorte que tous les patients soient en sécurité.

\* Remarque : « patient » peut inclure la famille de celui-ci ou celle-ci selon le contexte.