**Politique**

Les raisons de divulguer des résultats imprévus ou des incidents aux clients sont multiples, telles que :

* Développer une réponse institutionnelle centrée sur le client aux résultats imprévus (aux incidents);
* Maintenir un engagement envers la transparence et des communications honnêtes avec les clients, les familles et les aidants en ce qui concerne les résultats imprévus;
* Établir la confiance du client et de la famille en (a) reconnaissant l'incident, (b) fournissant une explication de l'incident, et (c) offrant une assurance qu'un plan d'action est en place pour prévenir de futurs incidents similaires;
* Empêcher qu'un incident ne devienne une plainte.

Bien que la divulgation de renseignements médicaux pertinents soit un aspect essentiel des soins centrés sur le client, les fournisseurs de soins de santé doivent être conscients que toutes les situations ne peuvent ou ne doivent être gérées par la divulgation.

**Procédures**

1. La responsabilité de divulguer un résultat imprévu incombe généralement au Responsable de besoins complexes. Dans certaines situations, au moins un autre membre du personnel (clinique ou administratif) devrait être présent au moment de la divulgation initiale ou lors des discussions ultérieures planifiées.
2. La divulgation devrait être faite dès que raisonnablement possible.
3. Il faut tenir compte de la capacité du client à participer.
4. La divulgation est faite au client et / ou au représentant du client.
5. Le Responsable de besoins complexes communique au client les résultats imprévus, ce qui est fait pour le corriger et les conséquences possibles de l’incident.
6. Le Responsable de besoins complexes donnera au client un nom et des coordonnées pour une personne que le client pourra contacter à l'avenir.
7. La vie privée du client est protégée tout au long de la discussion.
8. Le Responsable de besoins complexes faisant la divulgation inclura également dans le rapport d'incident des informations concernant le processus de divulgation, y compris qui a fait la divulgation; l'heure, le lieu et la date de la discussion; les noms et les relations des personnes présentes à la discussion; et la discussion elle-même.
9. Le Responsable de besoins complexes devrait :

* utiliser la compassion, l'empathie et de bonnes capacités de communication, y compris la pleine conscience du langage corporel;
* établir un contact visuel direct avec le client / la famille;
* être assis pendant la réunion si possible;
* éviter les distractions telles que les interruptions du personnel, les appels téléphoniques, les textes, etc .;
* utiliser «je» au lieu de «nous», et parler lentement en utilisant les termes du profane;
* ommuniquer clairement les faits tels qu'ils sont connus au moment de la divulgation, notamment:
* la nature de l'événement;
* l'heure, le lieu et les circonstances;
* la cause proximale, si elle est connue;
* les conséquences connues;
* les actions qui ont été ou seront prises pour traiter les conséquences;
* la gestion des soins continus du client;
* les implications pour le pronostic à court et à long terme;
* présenter des excuses pour la survenance de l'événement si tous les faits et toutes les causes ne sont pas connus;
* offrir des excuses pour une erreur seulement si (a) une erreur évidente s'est produite, ou (b) une enquête complète confirme qu'une erreur s'est produite;

1. Si une analyse des causes profondes montre que la norme de diligence n'a pas été respectée, le Responsable de besoins complexes devrait s'excuser et assumer ses responsabilités, expliquer ce qui s'est passé et préciser comment il sera réparé.
2. Le Responsable de besoins complexes doit reconnaître les émotions observées chez le client / la famille. Par exemple: « Cela doit être très effrayant (ou bouleversant, effrayant, accablant, triste, difficile, etc.) pour vous »;
3. Le Responsable de besoins complexes explique le plan d'action relatif à la poursuite de l'enquête ou aux changements mis en œuvre pour prévenir des incidents futurs similaires.