ACPM.
Pour l'avancement des soins de santé

POINTS À CONSIDÉRER DANS LA RÉPONSE AUX PLAINTES INTRAHOSPITALIÈRES

Les points suivants sont présentés à titre de renseignements généraux, uniquement en ce qui a trait aux aspects dont les médecins doivent tenir compte lorsqu'ils répondent à une plainte intrahospitalière. Ces points ne s'appliqueront pas tous nécessairement dans chaque cas. Par ailleurs, il peut aussi falloir tenir compte d'autres aspects lorsque l'on doit donner suite à certains types particuliers de plaintes. N'hésitez pas à consulter l'ACPM avant de répondre à une plainte qui vous a été transmise par votre établissement.

Avant de préparer votre réponse

1. Tenez compte du délai de réponse imposé pour rendre votre réponse. Allouez suffisamment de temps pour revoir vos dossiers et les documents de la plainte, et pour ébaucher une réponse.

2. Obtenez l'autorisation nécessaire avant d'accéder au dossier. Passez soigneusement en revue toute la documentation qui vous a été envoyée avec la plainte, y compris le résumé des préoccupations soulevées par le plaignant qui a été préparé par le représentant de l'hôpital (médecin examinateur, commissaire aux plaintes ou autre), ainsi que toute autre documentation ou information pertinente (p. ex. les dossiers médicaux). Vous devez vous abstenir de modifier les dossiers en cause de quelque façon que ce soit.

3. Passez en revue toute politique pertinente de l'hôpital (par exemple : règlements de département, de service ou hospitaliers)..

Préparation de votre réponse

Commentaires généraux

4. Préparez une ébauche de votre réponse, sous forme de lettre professionnelle, sur papier en-tête de votre bureau.

5. Adressez votre réponse au représentant de l'hôpital (médecin examinateur, commissaire aux plaintes ou autre) avec lequel vous avez été en contact, sauf indication contraire. N'adressez pas votre réponse directement au plaignant. Vous pouvez choisir l'une des formules de salutation suivantes : Docteur, Madame, Monsieur_____ [insérer le nom du représentant hospitalier]

6. Ajoutez une ligne d'objet à votre lettre : Objet : nom du plaignant, numéro de référence de la plainte, numéro de dossier.

7. Employez un ton respectueux et professionnel. Même si vous n'êtes pas d'accord avec les commentaires du plaignant en ce qui a trait aux soins que vous avez prodigués ou à votre conduite, évitez toute attitude défensive ou condescendante lorsque vous répondez aux préoccupations qu'il a soulevées.

8. Évitez l'emploi de jargon ou d'abréviations médicales inutiles dans votre réponse. S'il est nécessaire d'avoir recours à de tels termes, pensez à ajouter une définition pouvant être comprise par les non-médecins. Sachez que le représentant hospitalier (médecin examinateur, commissaire aux plaintes ou autre) pourrait remettre au plaignant une copie de votre lettre de réponse, ou certains extraits. Celle-ci pourrait également être lue par d'autres personnes n'ayant pas de connaissances médicales.

9. Le cas échéant, exprimez un témoignage de sympathie ou de regret à l'endroit des préoccupations soulevées par le patient.

Plan proposé de la réponse

10. Accusez réception des documents concernant la plainte dans l'introduction de votre réponse. Indiquez clairement comment vous avez l'intention de structurer votre réponse (par exemple fournissez un résumé des détails cliniques pertinents, suivi de réponses aux préoccupations soulevées par le plaignant).

11. Précisez brièvement vos compétences professionnelles, vos affiliations avec les cliniques et/ou les hôpitaux, vos années de pratique et la nature/portée de votre pratique actuelle, etc.

12. Fournissez un résumé factuel des soins cliniques prodigués ayant rapport aux problèmes soulevés dans la plainte. Évitez de réitérer toutes les informations figurant au dossier médical, mais donnez les détails importants liés à la plainte. Le cas échéant, mentionnez les aspects pertinents de l'anamnèse et des antécédents, les résultats de l'examen physique, les diagnostics, les plans de traitement et les plans de suivi. Utilisez des citations directes et des références précises du dossier médical lorsque ceci est approprié et ajoutez des commentaires explicatifs au besoin. Contre-vérifiez vos dossiers pour vous assurer de l'exactitude de vos commentaires.

Considérations particulières

13. Répondez si possible à chacun des points soulevés dans la plainte. Portez une attention particulière à tout point soulevé par le représentant hospitalier (médecin examinateur / la commissaire aux plaintes ou autre) dans sa correspondence.

14. Dans les plaintes portant sur la communication, demandez-vous s'il est approprié de nier des propos que vous n'avez pas émis ou des actions que vous n'avez pas posées, ou de préciser que vous n'avez aucun souvenir d'avoir dit ou fait ces choses.

15. Décrivez la nature des soins prodigués et le raisonnement qui a étayé vos décisions cliniques pertinentes, le cas échéant. Même si d'autres professionnels de la santé ont pu participer aux soins, limitez-vous aux soins que vous avez prodigués au patient et évitez tout commentaire concernant la prestation de soins par d'autres personnes.

16. Si vous avez dévié des lignes directrices cliniques dans vos soins ou votre conduite, expliquez-en la raison et songez à faire référence à la littérature médicale ou aux directives de pratique qui appuient ces décisions cliniques.

17. Démontrez votre introspection en ce qui a trait aux préoccupations soulevées par le plaignant. Plus concrètement, le représentant hospitalier (médecin examinateur, commissaire aux plaintes ou autre) pourrait être intéressé à savoir si vous avez apporté, ou avez l'intention d'apporter, des changements ou des améliorations à votre pratique à la suite de la plainte.

18. Le cas échéant, identifiez les membres de votre personnel (p. ex. une secrétaire ou infirmière) qui connaissent la situation et fournissez leurs coordonnées sous pli distinct.

Finalisez votre réponse.

19. Confirmez l'exactitude de toute référence faite au dossier.

20. Laissez-vous suffisamment de temps pour mettre votre ébauche de côté pendant un jour ou deux. Relisez votre ébauche avec un oeil neuf et apportez-y toute modification nécessaire.

21. Allouez suffisamment de temps au médecin-conseil à l'ACPM pour la révision de votre ébauche, bien en avance de la date d'échéance afin de lui permettre de vous la retourner à l'intérieur des délais exigés.

22. Assurez-vous que le document est clairement identifié à titre d'« ÉBAUCHE » et faites-le parvenir au médecin-conseil de l'ACPM, de préférence par le service de courriel web de l'Association. Ne signez pas l'ébauche transmise pour examen à l'ACPM.

23. Une fois l'ébauche finalisée, et révisée par le médecin-conseil et son équipe, signez votre réponse en donnant votre nom complet et vos désignations professionnelles.

P.O. Box 8225, Station T | C.P. 8225, Succursale T Ottawa ON K1G 3H7 | 613-725-2000, 1-800-267-6522 | 613-725-1300, 1-877-763-1300
www.cmpa-acpm.ca