

## Fiche réflexe



### Annonce d'un dommage associé aux soins et suivi de l'information du patient et/ou de l'entourage lors d'un Événement Indésirable Grave Associé aux Soins

<b>Le contexte</b>	<p>L'annonce d'un dommage lié à un Événement Indésirable Grave Associé aux Soins constitue une étape indispensable, la confiance dans la relation soignant-patient pouvant être remise en cause à tout moment. Accompagner un patient dans ces instants aussi difficiles ne s'improvise pas et nécessite une communication adaptée. La dimension humaine et empathique de la communication est déterminante pour le patient et ses proches en demande de vérité.</p> <p>Cette annonce correspond non seulement à une obligation légale et éthique, mais elle s'inscrit également dans une démarche de gestion des risques visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins.</p>
<b>Les objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider les équipes dans la communication avec le patient et/ou l'entourage en cas d'évènement indésirable grave,</li> <li>- Savoir expliquer au patient ainsi qu'à son entourage le dommage dont il a été victime et apporter une réponse adaptée aux attentes exprimées ou non,</li> <li>- Proposer des repères pour faire face à ces situations difficiles tant pour les patients et leurs proches que pour les équipes et éviter des maladresses relationnelles pouvant altérer la confiance relationnelle,</li> <li>- Maintenir la confiance et le dialogue avec le patient acteur de sa prise en charge.</li> </ul>
<b>Définition</b>	<p>Cette démarche comporte trois temps : la préparation de l'annonce, la réalisation de l'entretien d'annonce et le suivi de l'annonce qui se fera au cours d'échanges successifs d'informations sur l'évolution prévisible, l'analyse en cours, les mesures prises et à prendre.</p>
<b>Professionnels concernés</b>	<p>Tous les personnels médicaux et paramédicaux au contact du patient et le cas échéant la direction des Soins, le service Qualité &amp; Gestion des Risques, la CME, la Direction.</p>

## Fiche réflexe

### LES PRINCIPES

#### 1. Se rendre disponible immédiatement ou dans les meilleurs délais pour rencontrer le patient

- Ne pas intervenir dans la précipitation même si la situation nécessite une annonce immédiate (ex. cas du décès d'un enfant à la naissance)
- Donner au patient les premières informations sur son état de santé et les mesures prises
- Dire simplement ce qui s'est passé et ce dont on est sûr
- Ne pas hésiter à dire : « nous ne savons pas ce qui s'est passé, nous cherchons à comprendre et nous nous engageons à vous tenir informé ».

#### 2. Communiquer avec empathie, sincérité et honnêteté

- Parler vrai, avec un langage clair et accessible pour le patient :
  - Les mots employés vont marquer durablement l'esprit du patient
  - Les termes médicaux complexes et acronymes sont incompréhensibles pour le patient, être source de confusion et renforcer la distance avec les professionnels
- Attention au langage corporel (posture, gestes, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, tenue vestimentaire...)  
Le langage corporel va compléter le message verbal qui doit véhiculer sincérité et prédisposition à l'écoute. Selon la gravité de l'information délivrée, le patient peut être plus réceptif à l'attitude générale des professionnels qu'au contenu de l'annonce. Le « savoir être » prend une place primordiale
- Assumer les incertitudes mais éviter les contradictions dans les explications
- Ne pas hésiter à dire "je ne sais pas"
- Ne pas minimiser les faits
- Eviter de parler d'erreur ou de faute car l'impact peut être important et lourd de conséquences à court, moyen ou long terme
- Ne pas s'accuser ou accuser les autres
- Ne rien attribuer à la fatalité, tant que l'analyse approfondie n'est pas terminée.

#### 3. Prendre le temps d'écouter

- Avoir une attitude empathique vis-à-vis du patient et/ou de ses proches : les écouter ; leur laisser du temps pour s'exprimer avec leurs propres mots, poser des questions...  
Ne pas craindre les silences sans les laisser durer trop longtemps.  
Réactiver l'échange par une offre ouverte du type : « que puis-je pour vous »
- Entendre la souffrance du patient ou de ses proches sous toutes ses formes, même agressives  
Ne pas prendre directement pour soi cette agressivité.  
Le temps et l'écoute permettent à la colère de diminuer.

#### 4. Construire la démarche d'information dans le temps

- Se concerter entre professionnels avant les rencontres.
- Tenir le patient ou ses proches informé(s) au fur et à mesure de l'évolution de la situation clinique et de la compréhension de ce qui est arrivé.
- Adapter la progressivité de l'information à chaque cas.
- Tenir aussi les équipes informées des réactions du patient ou de ses proches pour assurer cohérence, continuité et anticiper les difficultés.

## Fiche réflexe

### UN PROCESSUS D'ANNONCE EN 3 TEMPS

---

#### 1. PREPARER L'ANNONCE

##### 1. Récapituler : que s'est-il passé ? Où en est-on ?

- Répertorier les faits dont on est sûr
- Recenser les mesures immédiates déjà prises
- Identifier les causes immédiates
- Que sait-on du patient et de l'entourage :
- Que savent le patient et son entourage sur la maladie, les traitements, l'évolution prévisionnelle... ?
- Le patient a-t-il désigné une personne de confiance ?
- Comprend-il le français ? Y a-t-il besoin d'un traducteur... ?
- Quelles sont les relations entre le patient, ses proches et le service ?

##### 2. Préparer l'entretien d'annonce

- Décider qui communiquera avec le patient, l'entourage : qui sera le « porte-parole » :
  - Généralement, un médecin senior, le référent du patient ou le chef de service.
  - Le cadre de santé peut également être choisi si l'équipe infirmière est concernée par l'événement.
  - Attention : ne pas laisser un junior gérer seul cette communication ni l'écarter systématiquement.
  - Dans les situations avec impact émotionnel très fort et qui nécessite une annonce immédiate, il faut se poser rapidement la question de savoir qui sera la personne la plus appropriée : niveau d'implication dans l'événement, capacité à gérer ses émotions sans pour autant que l'attitude ne soit perçue comme de l'indifférence.
- Déterminer les professionnels qui assisteront au rendez-vous avec le patient et/ou son entourage :
  - Ne pas être seul pour se sentir soutenu et faciliter la traçabilité des informations données au patient. Attention à ne pas être trop nombreux non plus pour ne pas mettre le patient et/ou ses proches en situation d'infériorité face à un « bloc » de professionnels
  - Si l'entretien s'annonce difficile, identifier une personne "recours" non impliquée directement dans la situation, cela peut être le coordonnateur de la gestion des risques, l'administrateur de garde...
- Se répartir les temps de parole en tenant compte que c'est sans doute la dernière phrase prononcée que le patient ou ses proches retiendra. S'il s'agit d'un décès, penser à présenter des condoléances.
- Décider de ce qui sera dit au patient/son entourage de façon collégiale. Les mots prononcés sont essentiels, ils restent souvent gravés dans la mémoire. IL est donc indispensable de bien les choisir.
- Anticiper les réactions possibles du patient

##### 3. Planifier l'entretien d'annonce

- Définir l'heure et le lieu de l'entretien d'annonce (dans les 24 h car il s'agit d'un EIGS)
- Solliciter la présence de l'entourage, de la personne de confiance ou d'un tiers avec l'autorisation du patient
- S'assurer qu'il n'y aura pas d'interruption, que les bips et téléphones seront éteints,
- Pour l'entourage, choisir un lieu confortable, neutre, calme, où chacun est assis à égalité.

## Fiche réflexe

### 2. REALISER L'ANNONCE

***Ne pas oublier les principes de communication énoncés précédemment***

***Venir avec le dossier du patient***

#### 1. Introduire l'entretien

- Se présenter
- Demander à l'entourage de se présenter également et de préciser les liens de parenté
- Amorcer la discussion : « Il est important pour nous de vous rencontrer compte tenu des circonstances... vous (ou votre proche) avez subi un événement imprévu
- Replacer l'évènement dans le contexte de la maladie ou de la prise en charge
- Donner la parole au patient ou à ses proches.

#### 2. Présenter l'évènement et ses conséquences

- Communiquer sur les faits connus et sûrs
- Expliquer les causes connues du dommage à cet instant
- Expliquer les conséquences immédiates ou potentielles
- Expliquer les actions réalisées et prévues
- Décrire les problèmes restant à résoudre

#### 3. Reconnaître le dommage et exprimer des regrets et, en cas d'erreur avérée, présenter des excuses

- Reconnaître la difficulté dans laquelle se trouve(nt) le patient ou ses proches
- Exprimer sa compassion, se montrer concerné
- Ne pas hésiter à proposer un avis médical extérieur au service
- Proposer un soutien psychologique voire social ou spirituel.

#### 4. Montrer votre engagement pour tout expliquer, aller jusqu'au bout de la recherche des causes et éviter qu'un tel évènement ne se reproduise

- Exprimer la volonté de comprendre précisément ce qui s'est passé
- Présenter simplement la manière dont vous allez mener l'analyse ou vous faire accompagner dans cette analyse
- Préciser l'engagement du service qualité et gestion des risques.

#### 5. Clore la rencontre

- Récapituler les grands points de l'entretien
- Redonner la parole au patient ou à ses proches
- Les inviter à reformuler ce qui a été énoncé pour s'assurer de leur compréhension
- Proposer un autre rendez-vous pour assurer le suivi
- Donner les coordonnées du porte-parole et des autres interlocuteurs utiles : Responsable de la clientèle, Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins...

## Fiche réflexe

### 3. SUIVI DE L'ANNONCE ET DE L'ÉVÉNEMENT

#### 1. Dans le service

- Assurer un retour à toute l'équipe pour qu'elle soit informée et que les propos formulés ultérieurement par les différents membres de l'équipe soient en cohérence
- Tracer l'annonce dans le dossier médical : date, heure, identité des personnes présentes, nom et fonction des soignants, informations données, propos ainsi que les échanges

#### 2. Pour le patient

- Organiser les soins d'aval
- Mettre en œuvre les offres de soutien proposées
- Assurer des entretiens de suivi visant à fournir notamment des informations nouvelles sur les faits, à mesure qu'ils deviennent établis et le cas échéant, décrire les actions correctives mises en œuvre
- Tracer les rendez-vous de suivi et les informations données dans le dossier médical.
- Exprimer de nouveau des regrets, voire des excuses en cas d'erreur avérée
- Informer le médecin traitant avec l'accord du patient
- Différer ou annuler certaines facturations selon la situation et avec l'accord de la direction

#### 3. A l'échelon de l'hôpital

- Contacter le service Clientèle si ce n'est déjà fait, celle-ci informera la Commission Des Usagers.

#### DOCUMENT SUPPORT EN LIEN

Dossier d'analyse d'un événement indésirable grave associé aux soins

#### POUR EN SAVOIR PLUS...

Annonce d'un dommage associé aux soins – Guide HAS – mars 2011

L'annonce d'un dommage associé aux soins, quelles obligations ? – SHAM – M Hudry – juriste – Juin 2011

Bonnes pratiques d'annonce d'un dommage associé aux soins – Prévention médicale – Dr Patrice Roussel - Octobre 2017