

# L'ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

L'annonce d'un dommage à un patient est toujours un moment délicat. Elle répond à une obligation légale, indispensable tant aux patients qu'aux professionnels. Bien menée, elle participe à la construction de la relation soignant/patient et permet de maintenir ou de restaurer la confiance. Elle contribue aussi à assurer la continuité des soins.

Inscrite dans une démarche de gestion des risques a posteriori, l'annonce d'un dommage permet de renforcer la culture de sécurité des soins.

Afin d'apporter des repères aux professionnels, la Haute Autorité de Santé (HAS) a élaboré un guide « annonce d'un dommage associé aux soins » destiné à accompagner les profession-

nels de santé dans leur relation soignant/patient et à faciliter la communication lors de l'annonce de la survenue d'un dommage.

En lien avec la HAS, la FEHAP s'est donc emparée de ce sujet important impliquant généralement une forte charge émotionnelle et souvent appréhendé par les professionnels de santé qui craignent la judiciarisation de l'événement.

## OBJECTIFS

- Clarifier les enjeux de l'annonce d'un dommage associé aux soins pour l'ensemble des personnes concernées
- Analyser l'ensemble des éléments qui concourent à une annonce ajustée, adaptée et à l'écoute du patient
- Identifier les suites à donner vis-à-vis de la personne, des équipes et au niveau de la démarche de gestion des risques
- S'exercer à des situations de communication délicates

## CONTENU

### Les enjeux de l'annonce d'un dommage associé aux soins

Une obligation légale et déontologique ; l'information : une réalité complexe et contrastée

Des repères de questionnement éthique pour aborder ce sujet : les principes de bienfaisance, de non-malfaisance, d'autonomie, de justice

Les événements indésirables concernés : les différences de point de vue entre patient et soignant

Les enjeux pour le patient : les répercussions à différents niveaux du dommage sur le patient ; la continuité des soins ; les attentes et les besoins du patient

Les enjeux pour la relation soignant/patient : le risque de dégradation de la relation de confiance ; l'apaisement de la relation

Les enjeux pour le soignant : sentiment de responsabilité, (dé)culpabilisation et soulagement ; reconnaissance des émotions ; les freins personnels, culturels et professionnels à la reconnaissance de l'erreur ; l'importance du soutien par des tiers

Les enjeux pour l'établissement : l'apprentissage par l'erreur ; amélioration des pratiques professionnelles ; la place de l'annonce d'un dommage dans le processus de gestion des risques (de l'investigation des causes à l'élaboration de plans d'actions) ; la transparence et la politique d'annonce ; le soutien du professionnel par l'établissement et les équipes

### L'annonce proprement dite du dommage associé aux soins

Points communs et spécificités par rapport à d'autres types d'annonce (handicap, maladie, décès)

Les 3 étapes de l'annonce et leurs objectifs spécifiques : la préparation soigneuse de l'entretien d'annonce, la réalisation, les suites de l'annonce

Le cadre de l'annonce et les conditions de son bon déroulement : qui ? où ? quand ?

L'entretien d'annonce : une situation de communication

- le déroulement
- l'écoute active et la posture d'aide ; le dialogue équilibré ; l'empathie ; la sincérité et la transparence
- langage verbal et non-verbal ; clarté du vocabulaire ; reformulation et vérification de la compréhension ; expression des émotions
- l'expression des regrets et la question des excuses

La prise en compte de l'entourage

Des cas particuliers : l'annonce immédiate/en urgence et l'annonce d'un dommage lié à une erreur

Le pluriprofessionnalisme

Les suites de l'annonce : le débriefing en équipe, le référent unique, le dialogue dans le temps, la traçabilité et l'accès au dossier médical



23 & 24 juin 2015



Paris



632 € par personne



2 jours



01 53 98 95 03



formation@fehapp.fr

JANVIER
FÉVRIER
MARS
AVRIL
MAI
JUIN
JUILLET
AOÛT
SEPTEMBRE
OCTOBRE
NOVEMBRE
DÉCEMBRE



ODPC habilité à dispenser des programmes de DPC

## PUBLICS

- Professionnels de santé
- Responsables qualité
- Gestionnaires des risques

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### Pédagogie active :

- apports théoriques
- étude de situations et exercices pratiques
- analyse des pratiques
- échanges et mutualisation (groupe limité à 12 participants)

## INTERVENANTS

- Psychologue
- Responsable qualité/gestion des risques