

## Annnonce d'un dommage associé aux soins

Écrit par HAS

Lundi, 09 Mai 2011 12:58 -

---

Annnonce d'un dommage associé aux soins

Améliorer la relation soignant-patient

Environ un millier de patients subissent chaque jour un événement indésirable grave au cours d'une hospitalisation \*. Une annonce non ou mal réalisée, m

anquant d'empathie

ou de bienveillance, est porteuse d'un sentiment d'injustice et d'incompréhension, qui s'ajoute à la maladie et au dommage subi par le patient.

A nnoncer à un patient qu'il a été victime d'un accident ou d'une erreur au cours d'un soin est un moment compliqué pour les professionnels de santé.

La Haute Autorité de Santé a donc décidé d'élaborer un guide d'accompagnement pour les aider dans cette démarche

. Intitulé

« Guide d'annonce

## Annnonce d'un dommage associé aux soins

Écrit par HAS

Lundi, 09 Mai 2011 12:58 -

---

d'un  
dommage associé aux soins

»

,  
il est diffusé aujourd'hui accompagné d  
e propositions d'  
actions  
à mettre en place sur le terrain

.

Améliorer la sécurité des patients en diminuant les risques d'accidents ou d'erreurs associés à un soin est au cœur des actions prioritaires de la Haute Autorité de Santé (check-list des blocs opératoires, recueil des événements porteurs de risques, certification des établissements de santé, recommandations de bonne pratique,...).

Dans la lignée directe  
de documents antérieurs tels que  
«

Annnonce d'une mauvaise nouvelle

»,

la

HAS

a choisi de s'entourer de  
représentants de patients et d'usagers, de  
professionnels de santé et de représentants d'établissements de santé pour  
élaborer  
un guide consacré à l'annonce d'un dommage associé aux soins

.

Ce guide a un  
double objectif :

- répondre aux attentes et aux besoins légitimes des patients victimes,
- rassurer et accompagner tous les professionnels de santé, quel que soit leur lieu d'exercice, dans cette démarche souvent difficile.

## Annnonce d'un dommage associé aux soins

Écrit par HAS

Lundi, 09 Mai 2011 12:58 -

---

Confiance et dialogue, maîtres-mots de la démarche d'annonce

Etablir un espace de dialogue avec le patient est un élément central car c'est la condition préalable pour maintenir ou restaurer une relation de confiance avec lui.

Or, dans cette situation de crise les conditions d'une relation apaisée sont rarement réunies.

Ce guide a donc pour ambition de donner des repères, des conseils de bon sens qui ne sont plus toujours évidents dans une situation émotionnellement difficile à gérer. C'est un outil méthodologique qui permet de se reporter en temps réel à une liste de jalons opérationnels articulés autour des trois étapes clés de l'annonce : préparation, réalisation et suivi.

## Annnonce d'un dommage associé aux soins

Écrit par HAS

Lundi, 09 Mai 2011 12:58 -

---

Des actions à décliner ...

Au plan national...

Aux ministères chargés de l'Enseignement supérieur et de la Santé, la HAS préconise la mise en place de modules en formation initiale et continue sur le sujet

.  
Dans ce cadre, faire intervenir des associations de patients serait une des initiatives à promouvoir.

Dans les établissements de santé...

Pour faciliter la prise de conscience du problème et la diffusion des outils opérationnels proposés, la HAS met à disposition des établissements un poster à afficher dans les lieux de réunion des équipes

.  
Le guide offre une synthèse de ce qui est à faire et à ne pas faire dans l'annonce d'un dommage

## Annnonce d'un dommage associé aux soins

Écrit par HAS

Lundi, 09 Mai 2011 12:58 -

---

associé  
aux soins  
durant  
les différentes étapes de ce processus

.

Par ailleurs, la HAS incite les établissements de santé à s'investir sur le sujet et à réfléchir collectivement aux procédures à mettre en place dans leurs établissements, intention qu'elle souhaite relayer auprès des fédérations hospitalières dans un travail commun à initier.

De plus, elle conseille aux établissements de mettre en place des structures de soutien dédiées à l'écoute et au suivi psychologique de leurs professionnels ayant à faire face à l'annonce d'un dommage.

Enfin, la certification des établissements de santé étant un des leviers important de l'amélioration des pratiques professionnelles, la HAS souhaite renforcer le critère consacré à

l'

«

Information du patient en cas de dommage lié aux soins

»

(critère 11c)

en en faisant un point obligatoire

à vérifier

par les experts visiteurs au moment de leur passage dans les établissements

.

## Annnonce d'un dommage associé aux soins

Écrit par HAS

Lundi, 09 Mai 2011 12:58 -

---

Par tous les professionnels hospitaliers comme libéraux...

La HAS espère que les professionnels de santé eux-mêmes s'emparent de ce guide et qu'ils s'en servent comme base de travail et de réflexion en groupe de pairs, en groupe qualité ou en réunion d'équipe.

Consultez les documents en ligne sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

\* Les patients pris en charge dans les établissements de santé peuvent subir des événements indésirables, com  
me en témoigne l'Enquête nationale sur les événements indésirables graves associés aux soins réalisée en 2009. En effet, dans la base d'établissements inclus dans cette enquête, leur nombre est estimé à 6,2 pour 1 000 journées d'hospitalisation.  
Ce qui replacé au niveau d'une unité d'hospitalisation de 30 lits correspondrait à un  
évènement indésirable grave tous les cinq jours.