Annonce 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, manquant 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.

Annoncer 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

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
«
Annonce 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 di fficile.

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 articulée autour des trois étapes clés de l'annonce : préparation, réalisation et suivi.

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 propos
és,
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

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
»
(critè
re 11c)
en en faisant un
point obligatoire
à vérifier
par les experts visiteurs au moment de leur passage dans les établissements
.

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

* Les patients pris en charge dans les établissements de santé peuvent subir des événements indésirables, comme 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.