



# Comment communiquer et annoncer un dommage associé aux soins

L'annonce d'un dommage associé aux soins consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre soignant et patient visant à maintenir ou restaurer une véritable relation de confiance. Elle s'inscrit également plus largement et durablement dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une culture de sécurité des soins. (Guide HAS : annonce d'un dommage associé aux soins).

## 1. Pourquoi est-ce important ?

Un dommage est la conséquence d'un événement indésirable dont l'origine peut être diverse : complication liée à la pathologie du patient, aléa thérapeutique, dysfonctionnement ou erreur. Selon les cas, le dommage peut avoir des répercussions physiques, psychologiques, voire sociales et matérielles. Annoncer un dommage consiste donc à prendre en considération le patient et à reconnaître sa souffrance, ce qui contribue à le soulager, à l'apaiser, et par voie de conséquence, à apaiser une relation soignant-patient parfois mise à mal.

L'annonce d'un dommage constitue une étape indispensable dans la relation soignant patient, permettant d'apporter une réponse aux attentes exprimées par le patient. Cette annonce correspond non seulement à une obligation éthique et légale<sup>1</sup>, mais elle s'inscrit également dans une démarche de gestion des risques visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins, et contribue à rendre le patient acteur de sa santé.

Lorsqu'un patient a subi un dommage associé aux soins, il revient aux professionnels de l'informer au plus vite, de préférence dans les 24 heures, sans excéder 15 jours après sa détection ou la demande expresse du patient (en application de l'article L. 1142-4 du Code de la santé publique). Une communication rapide évitera d'accroître son angoisse, voire sa colère, et traduira l'attention et le souci qui lui sont portés tant sur le plan physique que psychologique.

## 2. Pourquoi est-ce difficile ?

Expliquer au patient les « quoi ? », « pourquoi ? », « comment ? » et autres questions liées au dommage est un exercice difficile. Le manque de formation, la difficulté à gérer ses propres émotions (culpabilité, sentiment d'échec, anxiété, etc.) et la crainte d'une éventuelle plainte font que souvent les professionnels ne savent ni comment faire ni comment dire, et peuvent donc être découragés à l'idée d'initier une telle démarche.

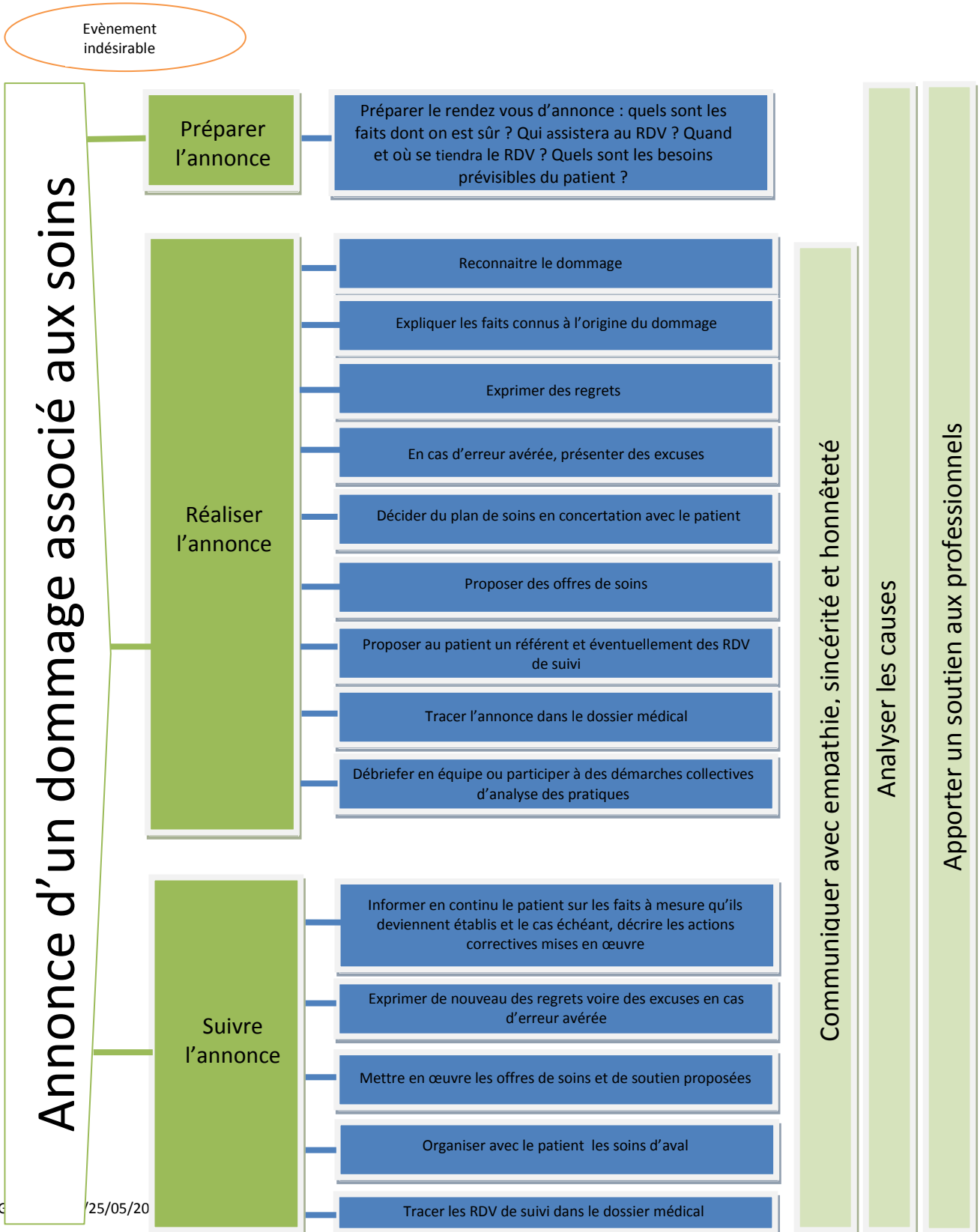
Pourtant, plusieurs études ont montré qu'une annonce bien menée suite à la survenue d'un dommage tend à répondre aux attentes du patient, à renforcer sa confiance envers le soignant et à limiter une judiciarisation de l'événement. Annoncer un dommage place plus largement le professionnel dans une démarche de questionnement quant à ses pratiques, puisqu'il sera incité à analyser les causes à l'origine des événements indésirables, et le cas échéant à mettre en oeuvre des actions pour améliorer la prise en charge des patients.

Le guide « Annonce d'un dommage associé aux soins » vise à accompagner les professionnels dans cette démarche empreinte de transparence et d'humanité.

## 3. Les trois temps de l'annonce

L'annonce d'un dommage s'inscrit dans une démarche de gestion des risques, qui comprend le signalement des événements indésirables, l'investigation systémique des causes, la mise en oeuvre d'actions correctives lorsque des défaillances ont été révélées et le suivi de ces actions correctives. Pour réussir cela, il est indispensable d'instaurer une culture de sécurité, elle-même bâtie notamment sur une vision pédagogique et non punitive de l'erreur, une communication entre professionnels fondée sur la confiance et la transparence, etc.

- Inclure l'annonce d'un dommage et autres compétences liées dans son parcours de formation
- En établissement de santé, mettre en œuvre une politique d'annonce d'un dommage



- Structurer le retour d'information aux professionnels

#### 4. Dix repères incontournables

L'annonce d'un dommage peut être déclinée autour de 10 points clés ; autant de repères tous aussi indispensables les uns que les autres.

<b>Acquérir/perfectionner des connaissances et compétences en communication</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être formé à l'annonce d'un dommage (formation initiale et continue)</li> <li>• Participer à des démarches collectives d'amélioration des pratiques professionnelles</li> <li>• Apprendre à gérer ses émotions ainsi que celles du patient</li> </ul>
<b>Communiquer de manière respectueuse, claire, sincère et transparente avec le patient</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le patient en continu</li> <li>• Éviter le « jargon » médical, être vigilant à son langage corporel</li> <li>• Écouter le patient, lui permettre d'exprimer ses émotions et de poser des questions</li> </ul>
<b>Communiquer sur des faits connus et sûrs</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ancrer sa communication dans l'exactitude des faits, sans se culpabiliser</li> </ul>
<b>Reconnaître le dommage</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le patient qu'il a subi un événement non souhaité</li> <li>• Ne pas nier le dommage ni culpabiliser le patient</li> </ul>
<b>Exprimer des regrets voire des excuses</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• « Nous sommes désolés de ce qui vous arrive » résume par exemple l'empathie des professionnels face au dommage subi par le patient. En cas d'erreur avérée, les regrets doivent être accompagnés d'excuses ; excuses qui ne doivent ni jeter le blâme sur soi-même ou un tiers ni signifier la reconnaissance d'une responsabilité médico-légale</li> </ul>
<b>Répondre aux besoins du patient</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prodiger les soins adéquats pour atténuer les conséquences de l'événement</li> <li>• Organiser la continuité des soins</li> <li>• Proposer, en sus du soutien médical, un soutien psychologique, social ou spirituel selon le cas</li> <li>• Anticiper des besoins spécifiques, tels que la présence d'un interprète</li> </ul>
<b>Prendre en compte l'entourage du patient</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec l'accord explicite du patient, associer ses proches à l'annonce du dommage</li> </ul>
<b>Respecter la confidentialité</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter le droit à la confidentialité et à l'intimité du patient</li> <li>• Organiser tous les échanges dans un lieu adapté, calme et confortable</li> </ul>
<b>Respecter l'individualité du patient</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considérer la gravité du dommage selon le point de vue du patient</li> <li>• Ajuster la démarche d'annonce au cas par cas</li> </ul>
<b>Répondre aux besoins des professionnels</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En établissement de santé, organiser un circuit de soutien pour les professionnels</li> <li>• En ville, rechercher un soutien extérieur, ou auprès de ses pairs, pour ne pas être isolé le moment venu</li> </ul>

Maintenir confiance et dialogue