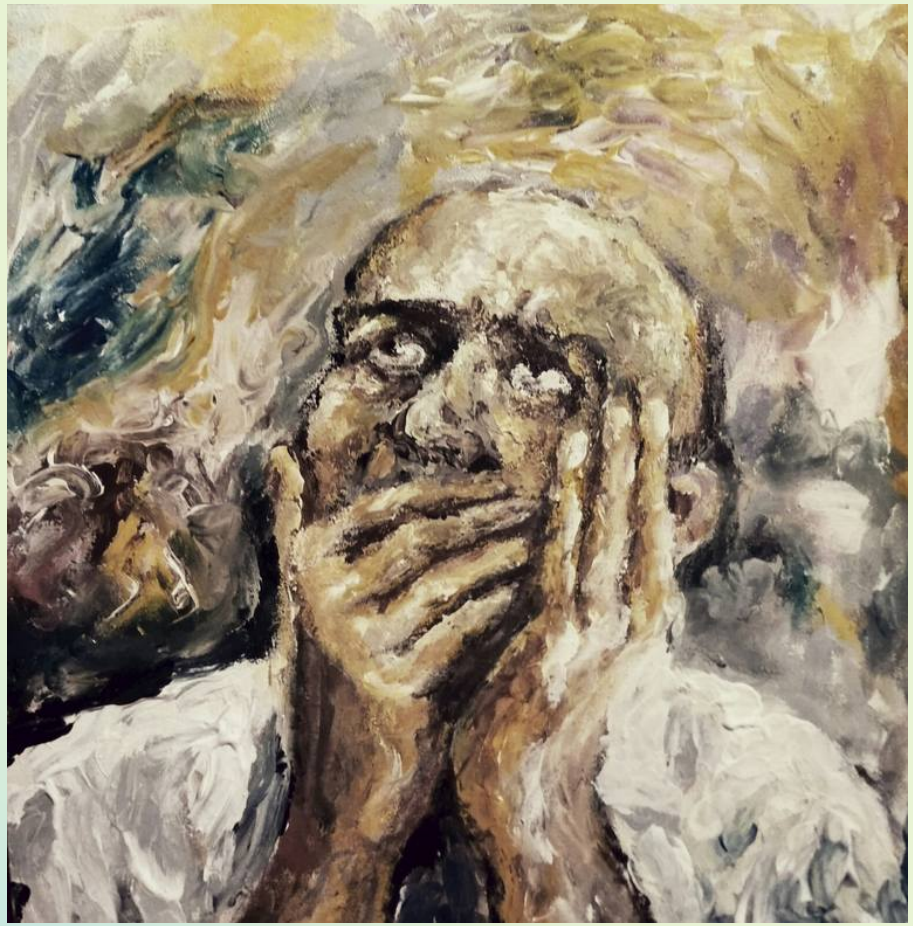
3èmes JOURNEES INTERNATIONALES DE CHIRURGIE CARDIOVASCULAIRE
Le Pavillon Gammarth
9 et 10 décembre 2022
CCVR
جمعيّة جرّاحِي القلب والشرايين بمستشفى الرابطة
Association des Chirurgiens Cardiaques et Vasculaires de l'hôpital la Rabta
HOPITAL LA RABTA



Comment annoncer un dommage associé aux soins ?

Anthony Staines, Ph.D.

LE DÉFI DE LA COMMUNICATION APRÈS UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

- Il y a rarement une cause unique qui s'impose, mais une multiplicité de facteurs contributifs.
- Il faut du temps pour déterminer ces facteurs de causalité, mais le patient souhaite des réponses immédiates.
- Les professionnels sont en proie à des sentiments de culpabilité et peuvent même être effondrés (2èmes victimes). Ils ont souvent eux-mêmes besoin de soutien.
- La culture est parfois de cacher les incidents.
- L'incident est perçu très différemment par une pluralité de professionnels. La coordination est un défi.

LES ATTENTES DES PATIENTS

- Ressentir de l'empathie et être informés ouvertement, sincèrement et rapidement lorsque les choses tournent mal.
- Sentir des regrets sincères de la part des responsables.
- Savoir ce qui a mal tourné.
- Connaître l'impact de l'événement sur leur santé et l'incidence sur le traitement.
- Être protégés de tout préjudice supplémentaire.
- Savoir où recevoir de l'aide, être informés des alternatives.
- Être sûrs que l'établissement tirera des enseignements de l'incident qui s'est produit.

Fondation pour la Sécurité des Patients (Suisse). *Lorsque les choses tournent mal* 2009

IL EST ESSENTIEL DE COMMUNIQUER APRÈS UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

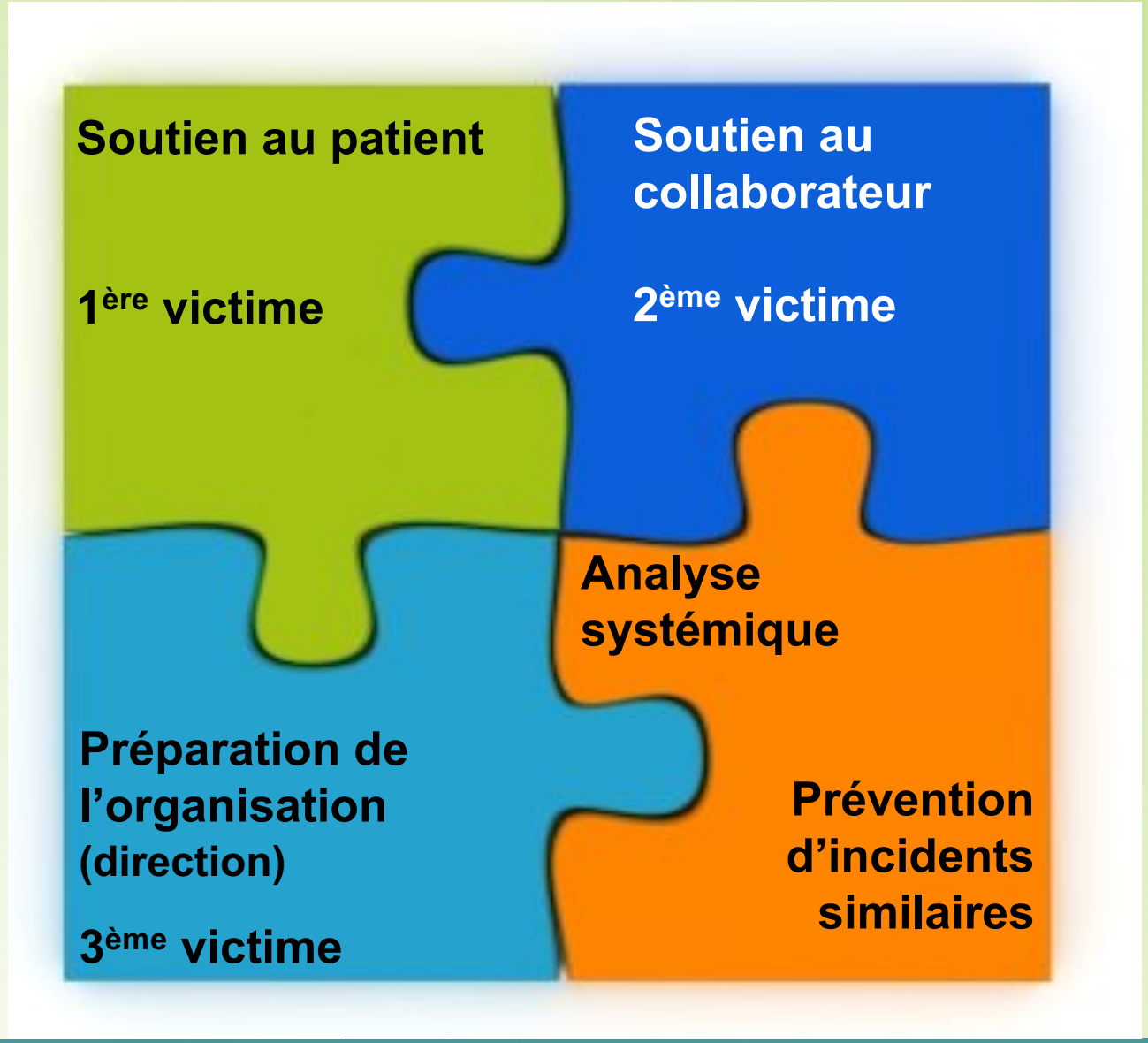
- Parfois, l'établissement ou le professionnel aggrave la situation par une communication défaillante ou inexistante de l'événement indésirable.
- Parfois, la culture qui prévaut est de cacher les faits ou de les banaliser.
- Il peut alors arriver que la déception du patient se transforme en révolte, et que cela le conduise à une action en justice pour que la lumière soit faite.
- Une communication ouverte et prompte peut limiter le risque de perte de confiance et d'action en justice.

LE SOUTIEN À OFFRIR

- Le soutien est conçu en fonction des besoins de chaque patient individuel et de chaque situation. Selon les besoins, il couvrira notamment les aspects suivants :
  - Mesures correctives immédiates, atténuation de l'atteinte subie par le patient.
  - Examens complémentaires, ajustement du traitement, nouveau traitement, tenant compte de l'événement.
  - Information du patient, écoute active, empathie.
  - Soutien psychologique au patient et selon besoin, mise en rapport avec des professionnels spécialisés.
- Le processus inclut la préparation des professionnels à la communication de l'événement.

Institut canadien pour la sécurité des patients. Edmonton, Canada 2011.

La gestion constructive et respectueuse des événements indésirables



FHV Fédération des hôpitaux vaudois

16.01.2014 – v.05

Politique relative à la communication d'un événement indésirable au patient ou à ses proches

Raison d'être et esprit de cette politique

Notre établissement souhaite construire une relation de confiance avec chaque patient, en s'appuyant sur une communication claire et fiable depuis la préparation de son arrivée à l'hôpital et durant l'ensemble de son séjour. Il en va de même en cas d'événement indésirable. L'objectif de cette politique est d'assurer au patient et à ses proches une approche cohérente en matière de communication dans un tel cas.

La présente politique s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue de la qualité clinique et de la sécurité des patients. Elle s'inscrit également dans le cadre d'une gestion constructive et respectueuse des événements indésirables et des erreurs, fondée sur quatre piliers :

1. le soutien au patient et la communication transparente de l'événement,
2. le soutien aux collaborateurs impliqués,
3. la préparation et l'organisation compétente de l'institution pour faire face à une situation de crise,
4. l'analyse de l'événement pour mettre en œuvre des mesures correctives et préventives.

Notre communication se fonde sur des principes de transparence, d'honnêteté, de respect de la vérité et de l'autonomie du patient. Cette ouverture dans la communication au patient doit également stimuler une culture de la sécurité, notamment dans des dimensions telles que l'annonce des incidents, le respect mutuel et le climat de confiance.

CHAMP D'APPLICATION – ÉVÉNEMENTS CONCERNÉS

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Cette politique porte sur les événements débouchant sur une atteinte au patient. Si intervention clinique (somatique ou psychologique) est nécessaire, l'événement doit être annoncé.
- Les presqu'accidents doivent être annoncés au patient dès lors qu'il subsiste pour lui un risque résiduel : être informé permet alors au patient de contribuer à la vigilance.
- Il est également recommandé d'informer le patient d'un presqu'accident lorsqu'il est pressenti qu'il pourrait fournir des informations permettant de contribuer à prévenir la répétition de l'événement.
- L'ensemble de ce processus de communication doit se dérouler dans le respect des règles relatives au secret professionnel.

Avant la communication initiale

- Il convient de communiquer rapidement, mais il faut coordonner et se préparer auparavant :
  - Que s'est-il passé ?
  - Quelles sont les mesures déjà prises en priorité pour assurer la sécurité des soins ?
  - Faut-il signaler ? Auprès de qui ?
  - Le soutien aux équipes est-il organisé ?
  - Qu'a-t-on dit au patient et à ses proches sur la maladie ? les traitements ? les risques ?
  - Que sait-on de l'entourage du patient ?
  - Le patient a-t-il désigné une personne de confiance ?
  - Y a-t-il des besoins particuliers à anticiper : traducteur …?
  - Quelles sont les relations entre le patient, ses proches et le service ?
  - Quelles sont les ressources du patient ?
- Désigner, dans la mesure du possible, un interlocuteur référent, qui interviendra dans toutes les communications avec le patient et ses proches

Avant la communication initiale

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- La préparation avant la communication initiale est coordonnée par le médecin-cadre chargé du patient, du service ou du département concerné, ou, lors d'un événement indésirable grave, par un cadre supérieur de l'institution.
- Elle doit aboutir à un consensus sur le contenu de ce qui sera transmis au patient, afin d'éviter des incohérences entre des versions différentes, qui pourraient semer la confusion et compromettre la confiance du patient.

Communication initiale : Quand ?

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Le patient doit être informé de la survenue d'un événement indésirable dès que celui-ci est constaté et que le patient est physiquement et psychiquement en mesure de recevoir cette information.
- Communiquer cet événement sans tarder est essentiel pour maintenir la confiance. Ceci doit avoir lieu dans les heures qui suivent l'événement, dans tous les cas dans 24 heures qui suivent sa découverte.

Communication initiale : participation du professionnel concerné ?

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Il est possible d'associer le professionnel directement impliqué dans l'incident.
- Selon les cas, la possibilité d'exprimer lui-même ses regrets peut avoir un effet libérateur pour lui et peut maintenir la confiance du patient (base volontaire seulement).
- Cette forme de communication est toutefois très délicate. Elle implique : préparation, coaching du professionnel , présence d'un responsable qui le soutient et qui cadre l'entretien, évaluation de la capacité émotionnelle du professionnel à assumer cet entretien.
- Il convient également de s'assurer auprès du patient et de ses proches que la présence du professionnel impliqué est souhaitée. Cette présence ne peut pas leur être imposée.

Communication initiale : le contenu

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Aborder avant tout ce qui s'est passé et les impacts sur le patient (au niveau immédiat et pronostic).
- Exprimer ses regrets et expliquer ce qui s'est passé (si explication est disponible). Parler de ce dont on est sûr.
- Indiquer ce qui sera entrepris pour atténuer les conséquences et les options d'ajustement du traitement.
- Donner un aperçu du déroulement du processus d'analyse et offrir des rencontres ultérieures.
- Offrir un soutien pratique et émotionnel (y.c. un temps pour poser des questions et exprimer sentiments et attentes).
- S’assurer que le patient puisse faire état de ses perceptions et de sa compréhension des problèmes survenus.

Communication initiale : le contenu

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Eviter tout blâme à l'égard d'un professionnel et toute spéculation sur des causes non encore établies.
- La personne désignée pour assumer la coordination de la communication au patient fait un retour à l'équipe . Celle-ci oriente toute question vers le coordinateur désigné.
- Lorsque l'état du patient ne lui permet pas de recevoir une information relative à un événement indésirable, c'est la personne dûment autorisée à le représenter qui est avertie, en cas d'événement indésirable.
- Anticiper la réaction des proches et prévoir une communication à leur égard, lorsque le patient a subitement changé d'état, ou de service.

Communication après analyse de l'événement

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Une fois l'analyse de l'incident réalisée, il convient de prévoir une restitution des conclusions au patient incluant :
  - La chronologie des faits (cliniques et autres)
  - Le rappel des préoccupations mentionnées par le patient et ses proches
  - Des regrets renouvelés pour les atteintes subies
  - Un résumé des facteurs contributifs
  - Une information sur les mesures préventives
- Ce processus de restitution est oral. Toute restitution écrite s'organise en concertation avec la direction et/ou le service juridique.

Continuité des soins

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Avant la sortie du patient de l'hôpital, il est important de l'informer (et/ou ses proches), du plan de traitement établi pour la suite.
- Rassurer le patient : au-delà de son séjour et même en cas de litige, tout sera mis en œuvre pour qu'il reçoive un traitement correspondant à ses besoins. Rappeler qu'il est en droit de changer de prestataire de soins s'il le souhaite.
- Autant que possible, envoyer une note au médecin envoyeur avant la sortie du patient, pour expliquer ce qui s'est passé.

Exprimer des regrets

Exemple : Fédération des hôpitaux vaudois (FHV, Suisse)

- Exprimer des regrets pour les conséquences de l'incident, en faisant preuve d'une empathie sincère pour ce qu'a vécu le patient.
- Ne pas reconnaitre des responsabilités ou offrir des compensations financières ou en nature sans validation préalable par les instances concernées.