



L'annonce du Dommage lié au soins

CONGRES ORTHORISQ 13 Novembre 2023

Dr Laurence TIMSIT

Médecin Stratégie Qualité Sécurité des Soins CH de SOISSONS

Médiateur médical

La règlementation

Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou, le cas échéant, son représentant légal

Damage lié à:

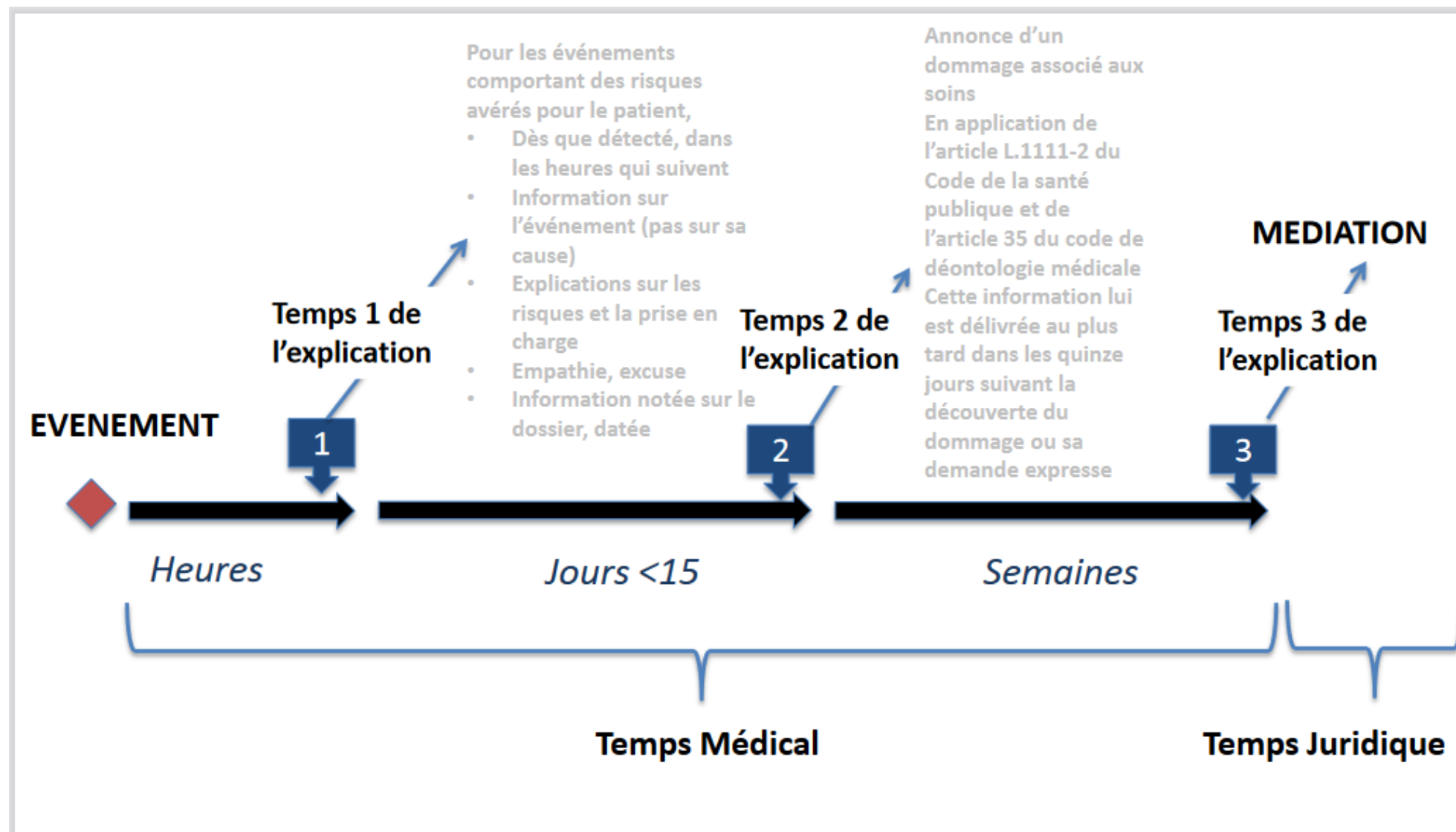
Une activité de prévention

Une activité de soins

Une activité de diagnostic

doit être informée sur les circonstances et les causes de ce dommage. au plus tard dans les 15 jours suivant la découverte du dommage ou à sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix » (art L.1142-4 du Code de la Santé Publique).

Une étape primordiale



Responsabilités

- C'est au médecin senior ayant pris en charge le patient de délivrer l'information.
- **En aucun cas, un interne ne peut délivrer seul l'information**
- Il peut se faire accompagner par un confrère de son choix ou du médecin médiateur
- Si le dommage est lié aux actes paramédicaux, présence du cadre de santé ou de l'infirmier(e) souhaitée



A qui faire l'annonce?

- **Au patient** lui-même avec accompagnement des personnes de son choix
- A la **personne de confiance** si en incapacité de s'exprimer
- **Aux représentants légaux** si mineur ou majeur protégé +
information adaptée à l'enfant ou au majeur protégé
- **Aux ayants droit** si le patient est décédé.

Bien préparer l'annonce

Organiser une réunion préliminaire afin de préparer au mieux l'entretien.

- **Quels sont les faits** dont nous sommes certains ?
- **Qui assistera** au RDV ?
- **Quand et où** se tiendra le RDV ?
- Quels sont les **attentes prévisibles du patient** ?



Le temps de l'annonce

- **Evaluer le niveau de connaissances** médicales et la **capacité de compréhension** du patient et de ses proches
- **Ecouter avant d'expliquer**
- Demander au patient ce qu'il **sait ou croit savoir**
- Employer un langage simple, **rester factuel**, décrire les faits **en évitant les hypothèses**
- **Ne pas se précipiter** en donnant les informations hâtives et confuses.
- **Reconnaître le dommage**
- **Exprimer des regrets**
- **Ne blâmer personne**



Le temps de l'annonce

En cas d'erreur avérée, **présenter des excuses**

Eviter les termes « erreur » « responsable » ou « faute »

Ne pas employer de mots négatifs même si précédé d'une négation

Ne pas fuir l'explication, laisser le patient ou la famille s'exprimer, encourager les questions

Décider du plan de soins en concertation avec le patient

Proposer des **offres de soutien**

Proposer au patient **un référent et éventuellement des RDV de suivi**

Terminer l'entretien en rappelant **les modalités du suivi médical à venir** pour rassurer le patient



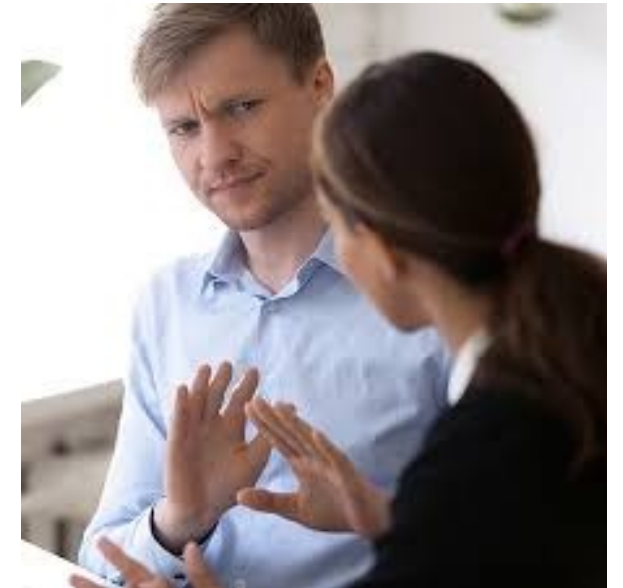
Le temps de l'annonce

- **L'image à donner :**
 - une équipe unie
 - qui a fait tout ce qu'elle pouvait
 - et ne cherche pas à masquer quelque chose
- **Les opinions que l'on cherche à éviter :**
 - "je n'ai rien compris à ce qu'ils ont dit"
 - "l'un m'a dit une chose, l'autre le contraire"
 - "le chirurgien pense que c'est l'anesthésie"
- **Séparer :**
 - l'amorce de l'entretien : privilégier la relation établie
 - l'entretien lui-même : privilégier la compétence

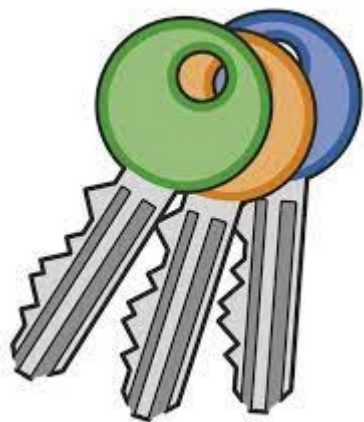


A ne pas faire

- **Nier ses propres émotions**
- **Rester isolé**
- **Refuser que le patient soit accompagné**
- **Manifester de l'agressivité**
- **Utiliser le jargon médical**
- **Nier ou dissimuler le dommage du patient**
- **Culpabiliser le patient**
- **Nier sa propre responsabilité voir accuser un autre collègue**
- **Fournir au patient des informations contradictoires**



Les clés de réussite d'une bonne annonce



- **La sincérité, l'écoute et l'empathie** sont des mots clés en termes d'attitude à adopter. La communication se fait autour **de faits connus et vérifiés.**
- Les professionnels **reconnaissent le dommage subi**, en expliquent les causes et les conséquences pour le devenir du patient, lui assurent que sa souffrance ne sera pas vaine et servira le cas échéant à améliorer les pratiques.
- **L'expression de regrets voire la présentation d'excuses** en cas d'erreur avérée sont indissociables du processus d'annonce.

La traçabilité de l'annonce

Il ne s'agit pas de retracer les échanges au mot près, cependant, concernant l'annonce, il est important de documenter :

- Le jour L'heure
- Le lieu du rendez-vous
- L'identité des personnes présentes
- Les faits présentés
- Les offres de soutien
- Les réactions
- Les questions soulevées et les éléments de réponse fournis
- Le plan de suivi
- Les coordonnées du référent



**TRACER PERMET DE
MIEUX SE DEFENDRE
FACE A UN DOSSIER DE
PLAINTE**

Débriefing en équipe

Soutenir l'équipe (Notion de deuxième victime)

Réunion à chaud avec l'équipe (+/- psychologue)

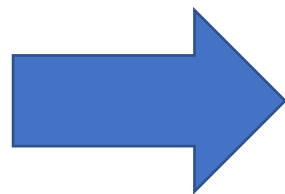


Analyser les causes de l'événement indésirable

**Réalisation d'un
CREX ou une RMM**

Pour conclure (1)

Une annonce du dommage lié
aux soins bien menée



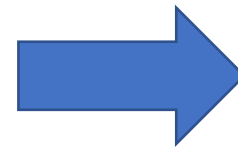
Une procédure de
plainte en moins!



Pour conclure (2)



Une bonne
information en amont



Une annonce plus facile



Merci de votre attention

CONGRES ORTHORISQ 13 Novembre 2023

Dr Laurence TIMSIT

Médecin Stratégie Qualité Sécurité des Soins CH de SOISSONS

Médiateur médical