

INFIRMIERS  
D'HOSPITALISATION  
À DOMICILE



# L'ANNONCE IMMÉDIATE D'UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS



## 1 AVANT D'INFORMER LE PATIENT

- **Je détecte** l'évènement indésirable et je reste calme.
- **J'analyse** la situation pour apprécier l'état général : je lis le dossier de soins et relis les prescriptions médicales, je contrôle les paramètres cliniques, j'observe le patient. Si nécessaire, je demande des précisions au patient et/ou à son entourage.
- **J'identifie** les conséquences potentielles ainsi que leur gravité et j'évalue le niveau d'urgence de la situation.
- **J'alerte** : je m'isole pour contacter le cadre de santé ou le médecin coordonnateur qui décidera de la conduite à tenir (appel du SAMU...).
- **Je mets en place les mesures** correctives transmises par le cadre de santé ou le médecin coordonnateur.

## 2 ANNONCER L'EIAS AU PATIENT

- **J'explique** la situation au patient et/ou à son entourage présent et la façon dont l'incident sera pris en charge. C'est le rôle du médecin coordonnateur, en lien avec le médecin traitant, d'annoncer un éventuel dommage lié aux soins.

## 3 APRÈS AVOIR INFORMÉ LE PATIENT

- **Je transmets** au cadre de santé et au médecin coordonnateur un résumé de l'ensemble de la situation.
- **J'inscris** l'annonce faite au patient dans le dossier de soins.
- **Je rédige** une fiche d'évènement indésirable
- **Je peux solliciter un appui** psychologique, si je le juge nécessaire.
- **Je prévois** avec le cadre de santé un retour d'expérience sur l'annonce et la façon dont je l'ai vécue.
- **Je participe** à l'éventuelle réunion d'analyse approfondie des causes de l'évènement.



**CHOISIR  
LES BONS MOTS  
ET ADOPTER  
LA BONNE ATTITUDE  
POUR INFORMER  
LE PATIENT**





## CHOISIR LES BONS MOTS ET ADOPTER LA BONNE ATTITUDE POUR INFORMER LE PATIENT

### Aborder la situation avec empathie et transparence



Expliquer la situation au patient : « Je suis préoccupé par votre état de santé / l'état de votre plaie / votre état de somnolence / ce que je lis dans votre dossier... »



Ne pas adopter une attitude désinvolte et ne pas dire : « Qu'est-ce que vous m'avez encore fait ! »

### Créer un environnement favorable au dialogue



S'assurer de l'attention du patient : « Peut-on éteindre la télévision, s'il vous plait, pour que nous puissions échanger calmement ? »  
« Peut-on demander aux enfants de sortir, pour que nous puissions discuter ensemble ? »



Ne pas parler à l'impératif ni donner d'ordres : « Eteignez la télévision ! » / « Ecoutez-moi ! »

### Parler uniquement de ce que l'on a constaté (les faits)



Utiliser des mots simples : « Il me semble qu'il manque un médicament dans le pilulier / que la dose que vous avez reçue n'est pas la bonne. » « Je vois que votre tension artérielle est plus élevée. »



Eviter le jargon médical



Ne pas avancer des explications sur des causes possibles : « Je me suis trompé dans mon calcul » , « On vous a prescrit le mauvais médicament »

### Laisser le patient ou son entourage s'exprimer quel que soit son vocabulaire et le ton employé



Reformuler les propos du patient et accueillir ses émotions : « Je comprends votre inquiétude et votre réaction »



Ne pas couper la parole / Ne pas contredire : « Vous n'avez rien compris » / « Ce n'est pas du tout ce qu'il s'est passé »





## CHOISIR LES BONS MOTS ET ADOPTER LA BONNE ATTITUDE POUR INFORMER LE PATIENT

### Rester calme et maîtriser ses émotions



En cas de situation tendue : respirer, se concentrer un instant avant de répondre



Ne pas se vexer ni se sentir agressé / Ne pas chercher à se justifier, ni accuser les autres : « Ce n'est pas ma faute ! »

### Exprimer des regrets et non des excuses



« Je regrette ce qui vous est arrivé »



« Je vous présente mes excuses »

### Informer le patient des étapes à venir et lui indiquer que des explications lui seront transmises sur les causes et les conséquences



Expliquer la suite de la prise en charge de l'événement : « Voilà la suite de la prise en charge » /  
« Nous allons essayer de comprendre en équipe ce qu'il s'est passé et nous vous tiendrons au courant »



Ne pas laisser le patient dans l'ignorance / Ne pas banaliser : « Ce n'est pas grave » / « On verra ça demain »



**Ce document a été réalisé par des professionnels de HAD d'Île-de-France**  
sous le pilotage de la Structure d'appui régionale à la qualité et la sécurité des prises en charge (STARAQS)  
en lien avec l'Agence régionale de santé Île-de-France.

