

1 Avant d'informer le patient

- **Je détecte** l'évènement indésirable et je reste calme.
- **J'analyse** la situation pour disposer d'une vision globale : 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.

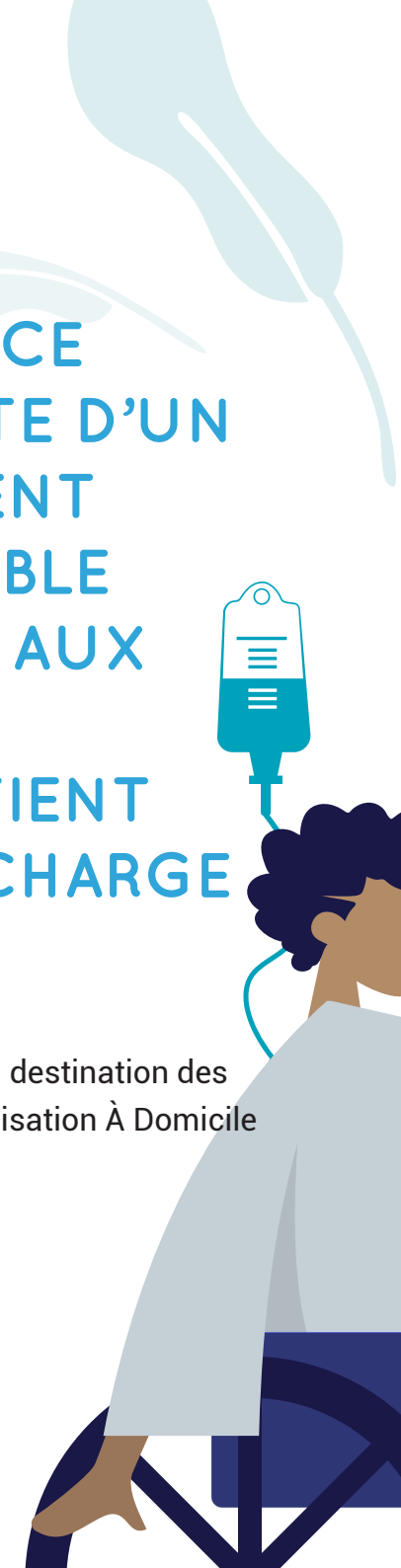
Ce document a été réalisé par des professionnels des HAD d'Ile-de-France sous le pilotage de la Structure d'Appui Régionale à la Qualité et la Sécurité des patients (STARAQS) en lien avec l'Agence Régionale de Santé Île-de-France.



Staraqs - version 2018

L'ANNONCE IMMÉDIATE D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS À UN PATIENT PRIS EN CHARGE EN HAD

Conseils pratiques à destination des Infirmiers d'Hospitalisation À Domicile



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 plaît, 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 »

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

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 »

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 »