

Fiche réflexe

Annnonce d'un Événement Indésirable Grave Associé aux Soins à l'utilisateur et/ou son entourage dans le secteur médico-social

Le contexte

L'annonce d'Événement Indésirable Grave Associé aux Soins (EIGS) constitue une étape indispensable et nécessite une communication adaptée. La dimension humaine et empathique de la communication est déterminante pour l'utilisateur et ses proches en demande de transparence.

Cette annonce correspond à une obligation légale, éthique et déontologie, mais elle s'inscrit également dans une démarche de gestion des risques visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Cependant, il est nécessaire de prendre en compte l'état de santé de l'utilisateur, son état de fragilité, la nature de l'EIGS et ses conséquences. Il semble important d'évaluer avec sa personne de confiance et/ou son référent familial, l'impact que peut avoir l'annonce de l'EIGS sur l'utilisateur.

Les objectifs opérationnels

- Aider les équipes dans la communication avec l'utilisateur et/ou l'entourage en cas d'EIGS
- Savoir organiser et encadrer la communication des informations délivrées à l'utilisateur et son entourage.
- Maintenir la confiance et le dialogue avec l'utilisateur et son entourage

Professionnels concernés

Tous les personnels médicaux et paramédicaux, la direction et le cas échéant la direction des Soins, le service Qualité & Gestion des Risques lorsqu'il existe.

Les principes

Se rendre disponible immédiatement ou dans les meilleurs délais pour rencontrer l'utilisateur et/ou son entourage

Communiquer avec empathie, sincérité et honnêteté

Construire la démarche d'information dans le temps

Se concerter entre professionnels avant les rencontres (directeur, médecin, cadres, psychologue, pharmacien si lien avec la prise en charge médicamenteuse)

Tenir l'utilisateur et/ou ses proches informé(s) en fonction de la compréhension de ce qui est arrivé.

Adapter la progressivité de l'information à chaque cas.

Tenir aussi les équipes informées des réactions de l'utilisateur et/ou de ses proches pour assurer cohérence, continuité et anticiper les difficultés.

Réaliser l'annonce en trois temps

1. Préparer l'annonce

Récapituler : que s'est-il passé ? Où en est-on ?

Etablir la chronologie des faits dont on est sûr, recenser les mesures immédiates déjà prises, identifier les causes immédiates possibles, identifier les professionnels concernés par l'évènement.

Quelles sont les relations entre l'utilisateur, ses proches et la structure ainsi que les proches entre eux ?

Préparer l'entretien d'annonce

Privilégier une annonce en binôme associant le médecin salarié ou libéral, le cadre infirmier

Décider avec l'équipe de direction de ce qui sera dit. Les mots prononcés sont essentiels.

Décider qui communiquera avec l'utilisateur, l'entourage : qui sera la personne « contact » au sein de l'établissement.

Le directeur interviendra dans un second temps pour communiquer sur les mesures prises et envisagées.

Planifier l'entretien d'annonce

- Définir l'heure et le lieu de l'entretien d'annonce (dans les heures qui suivent l'EIGS)
- Solliciter la présence du tuteur, de la personne de confiance, de l'entourage ou d'un tiers avec l'autorisation de l'usager. En cas de conflit familial, prévenir tous les proches connus dans la mesure du possible.
- S'assurer qu'il n'y aura aucune d'interruption.

Pour l'entourage, choisir un lieu confortable, neutre, calme, où chacun est assis égalité.

2. Réaliser l'annonce

Introduire l'entretien

- Venir avec le dossier de l'usager
- Faire une présentation des participants si nécessaire
- Amorcer la discussion : « Il est important pour nous de vous rencontrer compte tenu des circonstances... » présenter ses condoléances en cas de décès
- Donner la parole à l'usager ou à ses proches.

Présenter l'évènement et ses conséquences

- Parler vrai, avec un langage clair et accessible pour l'usager et/son entourage :
- Attention au langage corporel (posture, gestes, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, tenue vestimentaire...) l'usager et/ou son entourage peut être plus réceptifs à l'attitude générale des professionnels qu'au contenu de l'annonce. Le « savoir être » prend une place primordiale
- Assumer les incertitudes mais éviter les contradictions dans les explications
- Ne pas hésiter à dire "je ne sais pas"
- Ne pas minimiser la réalité des faits
- Eviter de parler d'erreur ou de faute, de s'accuser ou d'accuser les autres tant que l'analyse approfondie n'est pas terminée.
- Prendre le temps d'écouter, respecter les silences
- Entendre la souffrance du patient ou de ses proches sous toutes ses formes, même agressives
Ne pas prendre directement pour soi cette agressivité.

Exprimer des regrets. En cas d'erreur avérée ne pas se prononcer sur une quelconque responsabilité

Montrer votre engagement à être transparent, à rechercher les causes et éviter qu'un tel évènement ne se reproduise

- Informer des démarches en cours, de la déclaration faite auprès de l'ARS.
- Préciser l'engagement du service qualité et gestion des risques si présents

Clore la rencontre, proposer un autre rendez-vous pour assurer le suivi

- Donner les coordonnées de la personne « contact » aux personnes rencontrées

3. Suivi de l'annonce et de l'évènement

- Assurer un retour à toute l'équipe pour qu'elle soit informée et que les propos formulés ultérieurement par les différents membres de l'équipe soient en cohérence, informer le médecin traitant
- Tracer l'annonce dans le dossier médical : date, heure, identité des personnes présentes, information délivrée
- En cas d'hospitalisation, prendre des nouvelles et organiser au mieux le retour sur l'établissement.
- Organiser le suivi de l'information auprès de l'usager et/ou sa personne de confiance sinon son référent familial sur les actions mises en place suite à l'EIGS, pour l'usager et pour l'institution.