

### ► Type d'approche : communication avec le patient

### ► Méthodologie HAS d'annonce des dommages liés aux soins

#### Principes

L'annonce d'un dommage associé aux soins consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre soignant et patient visant à maintenir ou restaurer une véritable relation de confiance. Elle s'inscrit également plus largement et durablement dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une culture de sécurité des soins. En termes de gestion des risques elle se positionne dans la phase dite d'atténuation d'un EIAS. Un dommage est la conséquence d'un événement indésirable dont l'origine peut être diverse : complication liée à la pathologie du patient, aléa thérapeutique, dysfonctionnement ou erreur. L'annonce d'un dommage constitue une étape indispensable dans la relation soignant/soigné, permettant d'apporter une réponse aux attentes exprimées par le patient. Cette annonce correspond non seulement à une obligation éthique et légale<sup>15</sup>, mais elle s'inscrit également dans une démarche de gestion des risques visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins, et contribue à rendre le patient acteur de sa santé.

Lorsqu'un patient a subi un dommage associé aux soins, il revient aux professionnels de l'informer au plus vite, de préférence dans les 24 heures, sans excéder 15 jours après sa détection ou à la demande expresse du patient (en application de l'article L. 1142-4 du Code de la santé publique). Une communication précoce évitera d'accroître son angoisse, et traduira l'attention et le souci qui lui sont dus tant sur le plan physique que psychologique.

L'annonce se réalise en trois temps : préparer l'annonce, réaliser l'annonce et suivre l'annonce. Un programme de formation peut ainsi utiliser le guide HAS et le film proposé sur le site<sup>1</sup>.

**Objectifs pédagogiques généraux :** développer la compréhension des enjeux d'une annonce réussie et améliorer l'aisance des professionnels face à cette annonce parfois culpabilisante. Rendre l'annonce professionnelle mais humaine et assurer la continuité de la prise en charge.

**Objectifs pédagogiques spécifiques :** savoir identifier et développer les trois temps de l'annonce. Savoir s'adapter à des situations d'annonce de dommages de gravité différente. Développer des compétences non techniques.

**Professionnels concernés :** professionnels médicaux et paramédicaux en établissement sanitaire, médico-social ou en exercice libéral, habilités à annoncer les dommages.

### ► Utilisation en simulation

#### Principe général de transposition

La vidéo proposée par la HAS est remplacée par des scénarios d'annonce, idéalement en binôme, avec des patients simulés (par exemple des comédiens ou des patients experts). Les situations seront de difficulté progressivement croissante, allant du dommage réversible au dommage irréversible voire au décès. Les scénarios concernent des situations adaptées aux spécialités et disciplines des apprenants. À l'issue du débriefing les bonnes pratiques d'annonce de dommage sont rappelées et le guide HAS peut être remis ou référencé. Il est utile dans ce cadre de développement de compétences non techniques d'associer au facilitateur (débriefing) un psychologue.

#### Tempo de la méthode en simulation

**Pré-briefing pour les apprenants :** en prérequis, il est demandé aux stagiaires de remplir un questionnaire évaluant leur aisance vis-à-vis de cette annonce. Il leur est par ailleurs demandé d'avoir pris connaissance du guide HAS. La séance pourra aussi être précédée par un apport cognitif interactif en présentiel ou en *e-learning*.

1. Haute Autorité de Santé. Annonce d'un dommage associé aux soins. Guide destiné aux professionnels de santé exerçant en établissement de santé ou en ville. Saint-Denis La Plaine : HAS ; 2011. [www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce\\_dommage\\_associe\\_aux\\_soins\\_guide.pdf](http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce_dommage_associe_aux_soins_guide.pdf)

16. Sur le site de la HAS : Annonce d'un dommage associé aux soins. [www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_953138/fr/annonce-d-un-dommage-associe-aux-soins](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_953138/fr/annonce-d-un-dommage-associe-aux-soins)

**Pré-briefing pour les patients simulés :** ils auront pris connaissance du guide HAS, voire auront fait l'objet d'une information leur donnant les clés des objectifs d'une bonne annonce. Le scénario et la nature de leur personnage seront préparés avec eux en amont de la session (mots clés permettant d'orienter leur jeu).

**Briefing :** les locaux et les conditions de l'annonce seront présentés (annonce en cabinet, au lit du patient, à la famille). L'annonce sera contextualisée : histoire du patient, dossier médical, nature de l'EIG et causes, nature des relations supposées de l'annonceur avec le patient et/ou sa famille. Les principes déontologiques de la simulation seront rappelés.

**Réalisation du scénario :** les apprenants bénéficieront d'un ou deux scénarios de difficulté croissante. L'annonce se fera de manière optimale en binôme face à deux comédiens. Le scénario ne devra pas excéder 10 à 15 minutes.

**Débriefing :** celui-ci se déroulera selon la méthode RAS (voir fiche Débriefing en simulation) avec toutefois la possibilité de faire intervenir, en début ou en fin de débriefing, les comédiens ou les patients simulés. Ceux-ci pourront exprimer leur ressenti d'annonce, sans éléments contradictoires ni questions. Le débriefing sera réalisé à l'aide d'une grille permettant de balayer l'ensemble des temps et des objectifs de l'annonce conformément aux éléments du référentiel HAS.

**Modalités d'évaluation :** à l'issue du débriefing et à 6 mois de la session, les apprenants devront remplir à nouveau le questionnaire sur leur aisance afin de permettre l'évaluation du progrès dans la représentations du processus d'annonce et dans la capacité des apprenants à y faire face aisément.

#### ► Intégration dans un programme de gestion des risques

La formation à l'annonce de dommage peut être envisagée pour sensibiliser tous les professionnels potentiellement amenés à annoncer un dommage. Cela peut être lié à une décision de la certification HAS montrant un défaut de formation des professionnels ou à une augmentation des plaintes ou des recours au conciliateur par défaut d'information suite à des EIAS ou des décès.

Mais elle peut également se concevoir dans le cadre d'une annonce prévue concernant un EIAS particulièrement grave (EIG) ou à conséquences médiatiques fortes afin d'entraîner et de réassurer les professionnels amenés à réaliser la rencontre réelle du patient et/ou de sa famille.

#### ► Mise en œuvre

**Réalisation *in situ* :** oui si matériel de vidéo disponible et recours possible à des comédiens.

**Réalisation en atelier de simulation :** oui si recours possible à des comédiens.

**Réalisation en structure de simulation :** oui si recours possible à des comédiens.

**Type de structure à contacter :** tout type 1, 2, 3.

#### ► Annexes

##### Documents à prévoir

- Guide HAS d'annonce de dommage associé aux soins.
- Grille de débriefing pour l'annonce.
- Questionnaire évaluant l'aisance.