

Domage lié aux soins : annonce au patient ou à ses proches, accompagnement des professionnels

CHU de Nantes

Dr Philippe CHAMPIN, Dr Romain DUMONT, Dr Aude MOUNIER

► Pourquoi ce programme ?

- ▶ L'annonce d'un dommage associé aux soins est obligatoire dans les 15 jours suivant sa réalisation (art L1111-2 du CSP).
- ▶ **Préserver la relation de confiance** avec le patient et son entourage est primordiale : entretien de qualité, transparent, dans des conditions optimales et un cadre institutionnel rassurant.
- ▶ Tout clinicien a un jour été confronté dans son exercice quotidien à un dommage associé aux soins.
- ▶ Plusieurs types de répercussions peuvent être observées :
 - sur le soignant lui-même (culpabilité, détresse émotionnelle, répercussions vie privée, atteinte réputation pro, anxiété, etc.),
 - sur ses pratiques (remise en question sur ses compétences, etc.).
- ▶ Gestion d'équipe de l'évènement : remise en question des systèmes de sécurité et des processus décisionnels, maintien de la cohésion d'équipe.



▶ Pourquoi ce programme ?

- ▶ Orientations nationales s'inscrivant dans le cadre de la politique nationale de santé
 - Innover pour la sécurité des soins et l'éducation du patient
 - Signalement des événements indésirables graves associés aux soins (EIAGS).

- ▶ Thématiques identifiées comme prioritaires pour cet appel à candidature :
 - Utilisation des EIG en simulation
 - Travail en équipe et communication en équipe

Objectifs généraux

- ▶ Améliorer la qualité de la relation entre les professionnels, le patient et son entourage.
- ▶ La formation porte sur les trois axes suivants :
 - Annonce du dommage au patient / aux proches
 - Accompagnement du ou des professionnels directement impliqués
 - Gestion globale de l'équipe
- Résultats attendus :
 - Professionnalisation de la communication en situation difficile
 - Maintient du lien de confiance avec la famille et entre les soignants impliqués
 - Limiter la détresse des professionnels



Contenu de la formation et objectifs spécifiques

▶ **Module 1 : Apports cognitifs et échanges de pratiques**

- ▶ Définitions, enjeux, échanges sur les situations rencontrées (EIG, déclaration, particularité du dommage lié au soin, conséquences sur la vie professionnelle).
- ▶ Supports vidéo : « Que reste-t-il de nos erreurs ? » de Nils Tavernier, et « Annonce d'un dommage associé aux soins » proposé par la HAS.

▶ **Module 2 : Simulation par des mises en situation**

1. **Annonce du dommage aux proches**

- Identifier les différents temps de l'entretien
- Communiquer avec empathie, sincérité pour préserver la relation de confiance, malgré l'erreur.
- Gérer ses propres émotions

2. **Accompagnement du ou des professionnels directement impliqués**

- Connaître les différents niveaux de prise en charge possibles au niveau de l'établissement
- Savoir quelles attitudes adopter dans une situation de détresse d'un professionnel
- Proposer une prise en charge adaptée pour le professionnel concerné par l'évènement

Contenu de la formation et moyens pédagogiques

3. Gestion des équipes

- ❑ Savoir reconnaître que l'évènement indésirable trouve son origine dans une défaillance du système
- ❑ Mobiliser son équipe pour maintenir la confiance et la cohésion
- ❑ Renforcer la solidarité au sein de l'équipe

▶ **Module 3 : Etude d'impact de la formation**

- ▶ Questionnaire à distance : évaluer l'impact. La formation a-t-elle répondu aux attentes ?

▶ **Moyens pédagogiques**

- ▶ **Apport cognitif et retours d'expérience**
- ▶ **Simulation par des mises en situation avec acteurs professionnels**
 - ❑ Briefing / Mise en situation / Débriefing / Synthèse
 - ❑ Les volontaires jouent le rôle correspondant à leurs fonctions.
 - ❑ Les acteurs jouent successivement les rôles suivants :
 - Proche du patient concerné par l'évènement
 - Soignant directement impliqué
 - Membres de l'équipe de soin



Evaluation de la formation

▶ Evaluation de la performance du programme

- ▶ Répartition par catégories professionnelles
- ▶ Nombre de séances de formations organisées et le taux de réalisation de remplissage des formations
- ▶ Nombre de séances réalisées par formateurs
- ▶ Nombre et répartition (typologie, statut, périmètre géographique) des professionnels
- ▶ Analyse des questionnaires de satisfaction
- ▶ Taux de retour et analyse des questionnaires d'impact de la formation

▶ Evaluation de l'impact sur les pratiques

- ▶ Enquête de satisfaction
 - En fin de session, portant notamment sur une évaluation de la perception et de l'impact de la pédagogie par la simulation
 - A distance, depuis leur retour au sein du service : la formation a permis de répondre à leurs attentes.

Organisation de la formation

- ▶ **Durée :**
 - ▶ Durée de l'étape présentielle : 1 journée, de 9h à 17h
 - ▶ Durée estimée de participation à l'étude d'impact non présentielle : 15 min

- ▶ **Public concerné :**
 - ▶ Médecin, sage-femme, Infirmier, cadre de santé, psychologue clinicien.
 - ▶ Groupes pluri professionnels.
 - ▶ Priorité : chefs de service, cadres supérieurs, cadres et IDE idéalement issus d'une même unité fonctionnelle. Ensuite étendue aux autres acteurs de santé.
 - ▶ Ouverture ultérieure aux professionnels extérieurs au CHU de Nantes.

- ▶ **Nombre de participants :**
 - ▶ 8 par session, soit 24 participants sur 1 an.
 - ▶ De préférence : 4 professionnels d'un même service par session.

- ▶ **Programmation à l'année :**
 - ▶ Prévision : 2 sessions en 2018, 3 par an à partir de 2019.

Pour conclure...

Formation innovante car associe trois volets :

- L'annonce du dommage au patient / aux proches
- L'accompagnement du ou des professionnels directement impliqués
- La gestion globale de l'équipe.



Pour toute information : bp-cfp@chu-nantes.fr
