

Comment faire l'annonce ?

Le rendez-vous d'annonce doit être préparé, du moins structuré, et certainement pas improvisé !

Les 3 temps de l'annonce



Étape 1

Préparer l'annonce

- Quels sont les faits dont on est sûr ?
- Qui assistera au RDV ?
- Quand et où se tiendra le RDV ?
- Quels sont les besoins prévisibles du patient ?
- Y a-t-il un autre praticien à associer ?

Pour échanger avec le patient, faire simple, faire court et demander une reformulation

Communiquer avec empathie, sincérité et honnêteté

Répondre aux attentes et aux besoins légitimes des patients



Étape 2

Réaliser l'annonce

- Reconnaître le dommage, ne pas le nier ni culpabiliser le patient
- Communiquer sur des faits connus et sûrs
- Informer le patient qu'il a subi un événement non souhaité
- Exprimer des regrets voire des excuses
- Décider du plan de soins en concertation avec le patient
- Répondre aux besoins du patient
- Tracer l'annonce dans le dossier médical
- Débriefing en équipe ou participer à des démarches collectives d'analyse des pratiques

Respecter l'individualité du patient

Rassurer et accompagner les professionnels de santé

Respecter la confidentialité



Étape 3

Suivre l'annonce

- Informer le patient des nouveaux éléments connus
- Exprimer de nouveau des regrets voire des excuses en cas d'erreur avérée
- Prodiger les soins adéquats pour atténuer les conséquences de l'événement
- Mettre en œuvre les alternatives thérapeutiques
- Organiser avec le patient les soins d'aval
- Tracer les RDV de suivi dans le dossier médical

Penser à l'interprétariat professionnel en santé