

L'annonce d'un dommage associé aux soins consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre le praticien 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 au développement d'une culture de sécurité des soins.



Annonce d'un dommage associé aux soins : de quoi parle-t-on ?

Un dommage est la conséquence d'un événement indésirable dont l'origine peut être diverse :

- une complication liée à la pathologie du patient, telle que l'endocardite infectieuse,
- un aléa thérapeutique avec par exemple, la fracture d'un instrument lors d'une endodontie,
- un dysfonctionnement ou une erreur, comme une erreur d'extraction...

Selon les cas, le dommage peut entraîner des **répercussions physiques, psychologiques, voire sociales et matérielles** (paralysie ou paresthésie, perte de chance dans la conservation de l'organe dentaire, difficultés d'élocution, de mastication, esthétiques...).

Annoncer un dommage, ses causes et ses circonstances, consiste donc à **prendre en considération le patient et à reconnaître sa souffrance**, ce qui contribue à le soulager, à l'apaiser, et par conséquent, à apaiser une relation praticien-patient parfois mise à mal.

Fiche à destination des chirurgiens-dentistes libéraux

Élaborée à partir des recommandations de la Haute Autorité de Santé, cette fiche s'inscrit dans la continuité des travaux menés par l'URPS CD NA, pour créer le serious game « À la poursuite de Molairarty » sur les Événements Indésirables Graves associés aux Soins au cabinet dentaire.



Pour en savoir +



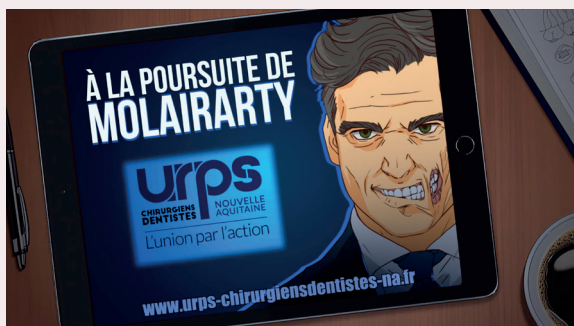
« Annonce d'un dommage associé aux soins »
HAS – Mars 2011



Pour accéder au serious game



« À la poursuite de Molairarty »



Quelles sont les obligations du praticien ?

Lorsqu'un patient a subi un dommage associé aux soins, il revient de l'informer au plus vite, de préférence dans les 24 heures, sans excéder 15 jours après sa détection ou la demande expresse du patient (en application de l'article L. 1142-4 du Code de la santé publique).

Concrètement, si seuls les événements dommageables sont concernés par le dispositif d'annonce, ce dernier ne se limite pas aux cas dans lesquels une faute a été commise.



« Annoncer la réalisation d'un traitement long et coûteux peut s'avérer difficile, lors d'extractions multiples nécessaires, et leur réhabilitation prothétique... »

Tout comme l'annonce de la découverte fortuite d'une erreur commise par un confrère. »

Se préparer à l'annonce d'un dommage : pourquoi est-ce important ?

L'annonce d'un dommage constitue **une étape indispensable dans la relation praticien-patient**, permettant d'apporter une réponse aux attentes exprimées par le patient.

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

Plusieurs études ont montré qu'une annonce bien menée à la suite de la survenue d'un dommage tend à **renforcer la confiance du patient envers le praticien** et à limiter une judiciarisation de l'événement.

Annoncer un dommage permet plus largement au chirurgien-dentiste de s'interroger sur ses pratiques, puisqu'il aura à analyser les causes à l'origine des événements indésirables, et le cas échéant à mettre en œuvre des actions pour améliorer la prise en charge des patients.



Pourquoi est-ce difficile ?

Expliquer au patient les « quoi ? », « pourquoi ? », « comment ? » et autres questions liées au dommage est un exercice difficile.

Le manque de formation, la difficulté à gérer ses propres émotions (culpabilité, sentiment d'échec, anxiété, etc.) **et la crainte d'une éventuelle plainte** font que souvent les professionnels ne savent ni comment faire ni comment dire, et peuvent donc être découragés à l'idée d'initier une telle démarche.

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



Les recommandations de la HAS préconisent de préparer un rendez-vous dédié à l'annonce. Il s'agit d'une précaution.



Compte tenu des difficultés d'accès aux soins dentaires et des délais parfois importants pour l'organisation de rendez-vous, des adaptations pour la profession dentaire sont à envisager... notamment pour certains types d'incidents.

Si le praticien se sent suffisamment à l'aise pour réaliser directement l'annonce, il faut en tenir compte, le délai à ne pas dépasser étant de 15 jours.

Quelle que soit la situation, la communication avec le patient sera à anticiper. »

Dr Jacques Wemaere,
Président de l'URPS CD NA



Lorsqu'un aléa thérapeutique survient au cours de soins, typiquement la fracture d'instrument canalaire, nous sommes dans le feu de l'action et nous pouvons nous retrouver submergés par nos émotions... Il convient alors de cesser la séance et d'en reprogrammer une, où nous serons dans de meilleures dispositions pour annoncer le dommage ou poursuivre les soins le cas échéant. »



Présenter des excuses ne signifie en aucun cas reconnaître une responsabilité médico-légale, mais adopter un comportement éthiquement responsable, respectueux et humain. »

Dr Edouard Dusseau,
Secrétaire général adjoint de l'URPS CD NA

Pour aller plus loin...

... quelques repères pour professionnaliser l'annonce

Acquérir / perfectionner des connaissances et compétences en communication

- Se former à l'annonce d'un dommage
- Participer à des démarches collectives d'amélioration des pratiques professionnelles
- Penser à prendre du recul vis-à-vis de ses émotions et de celles du patient

Exprimer des regrets voire des excuses

- « Nous sommes désolés de ce qui vous arrive » résume par exemple l'empathie des professionnels face au dommage subi par le patient.
- En cas d'erreur avérée, les regrets doivent être accompagnés d'excuses ; excuses qui ne doivent ni jeter le blâme sur soi-même ou un tiers, ni signifier la reconnaissance d'une responsabilité médico-légale.

Respecter la confidentialité du patient

- Respecter le droit à la confidentialité et à l'intimité du patient
- Organiser tous les échanges dans un lieu adapté, calme et confortable

Prendre en compte l'entourage du patient

- Avec l'accord explicite du patient, associer ses proches à l'annonce du dommage

Communiquer de manière respectueuse, claire, sincère et transparente avec le patient

- Informar le patient en continu
- Éviter le « jargon » médical, être vigilant à son langage corporel
- Écouter le patient, lui permettre d'exprimer ses émotions et de poser des questions
- Faire court, faire simple, demander une reformulation

Répondre aux besoins du patient

- Prodiguer les soins adéquats pour atténuer les conséquences de l'événement
- Organiser la continuité des soins
- Anticiper les besoins spécifiques, tels que la présence d'un interprète

Respecter l'individualité du patient

- Considérer la gravité du dommage selon le point de vue du patient
- Ajuster la démarche d'annonce au cas par cas

Répondre aux besoins des professionnels

- En ville, rechercher un soutien extérieur, ou auprès de ses pairs, pour ne pas être isolé le moment venu (p. ex. confrères, syndicats...)

Pour aller plus loin...

... quelques ressources complémentaires

L'interprétariat professionnel en santé

Avez-vous des patients qui ne parlent pas le français ou qui le comprennent très peu ?

Les chirurgiens-dentistes libéraux de la région ont accès à un service gratuit, sur pré-inscription, d'interprétariat professionnel.

Ce dispositif vous assure une bonne compréhension des messages par le patient, tout en respectant la confidentialité.



Pour en savoir +



imedi-asso.fr
rubrique « Projet PRISME »

L'association MOTS

En cas de difficultés, notamment juridiques,
l'association MOTS accompagne les professionnels de santé dont le bien-être est impacté.

N° d'appel 24h/24 :
0608 282 589



Pour en savoir +



www.association-mots.org

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