

Les 3 temps de l'annonce

1 Préparer le rendez-vous d'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 ?

2 Réaliser l'annonce

- Reconnaître le dommage
- Communiquer sur des faits connus et sûrs
- Exprimer des regrets voire des excuses
- Décider du plan de soins en concertation avec le patient
- Répondre aux besoins du patient
- Proposer un référent
- Tracer l'annonce dans le dossier médical
- Débriefing en équipe ou participer à des démarches collectives d'analyse des pratiques

3 Suivre l'annonce

- Informer le patient des nouveaux éléments connus
- Exprimer de nouveau des regrets voire des excuses en cas d'erreur avérée
- Mettre en œuvre les offres de soins et de soutien proposées
- Organiser avec le patient les soins d'aval
- Tracer les rendez-vous de suivi dans le dossier médical

La relation avec le patient

►► Quelques repères

Communiquer avec empathie, sincérité et honnêteté

Prendre en compte l'entourage du patient

Respecter la confidentialité

Respecter l'individualité du patient

►► Répondre aux attentes et aux besoins légitimes des patients

►► Rassurer et accompagner les professionnels de santé

Maintenir confiance et dialogue

Pour en savoir plus,  Guide Annonce d'un dommage associé aux soins

sur www.has-sante.fr