

1

CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS ...

DE QUOI PARLE-T-ON ?

EST-CE UN BÉNÉFICE POUR LES PATIENTS ?
POUR LES PROFESSIONNELS ?

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

3

ANALYSER UN EIAS ...

DE QUOI PARLE-T-ON ?

QUEL INTÉRÊT SI ON A DÉJÀ RÉSOLU LE PROBLÈME ?

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

2

LE SIGNALEMENT ...

DE QUOI PARLE-T-ON ?

POURQUOI FAIRE UNE FICHE DE SIGNALEMENT PUISQUE
LA SITUATION A ÉTÉ GÉRÉE ?
QUE VONT PENSER MES COLLÈGUES ?

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

4

ANNONCE DU DOMMAGE ...

DE QUOI PARLE-T-ON ?

QUELS SONT LES CRITÈRES DE RÉUSSITE D'UNE ANNONCE ?

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

- On confond souvent l'EIAS avec **sa cause immédiate** (généralement humaine)
- Trouver une solution, même si elle résout le problème, **ne signifie pas qu'il ne se reproduira pas**
- Il faut s'interroger en équipe sur les **causes profondes**
- Prendre en compte **le point de vue** de chaque membre de l'équipe (et celui du patient) et permettre aux professionnels concernés de s'exprimer
- Comprendre ce qu'il s'est passé et pourquoi : **Analyser** de façon **collective** et structurée un maximum d'EIAS (les 5 pourquoi, les 5 M, méthode ALARMe...)
- Mettre en place des **actions pérennes** qui suppriment les causes profondes

Liberté de parole au sein de l'équipe

Climat de confiance

Meilleure adhésion aux actions d'amélioration

3

- Dommage = conséquence d'un EIAS (pas forcément grave)
- Sert à établir **un espace de dialogue** entre soignant et patient visant à maintenir ou restaurer une véritable **relation de confiance**
- Dialoguer avec le patient pour le prendre en considération et **reconnaître sa souffrance**
- Informer le patient au plus vite, de préférence dans les 24 h après la survenue de l'EIAS, sans excéder 15 jours
- Reconnaître le dommage, **expliquer des faits n'est pas une reconnaissance de responsabilité**
- Communiquer avec **empathie, sincérité et honnêteté**, voire **s'excuser**
- Se projeter dans l'analyse de l'EIAS, soutenir les professionnels dans la gestion de l'EIAS

Répondre aux attentes du patient

Limitier une judiciarisation de l'événement

4

- Chaque individu a des manières de faire qui découlent de ses **croiances et de ses valeurs** (= manière de penser)
- Construire une **culture commune** nécessite de mettre en commun les croyances et les valeurs des membres de l'équipe
- Cela consiste **à se mettre d'accord sur des manières de faire collectives** et donc nécessite des **valeurs partagées**
- En travaillant sur ce que l'équipe considère comme important **la sécurité des soins devrait s'améliorer** (et les EIAS diminuer ou être moins graves)
- Partager des valeurs en matière de sécurité permet **de redonner du sens** à certaines pratiques (vérification, check-list...)

Des pratiques et comportements de sécurité homogènes

La communication entre professionnels améliorée

L'équipe devient une barrière de sécurité robuste

1

- **Etape préliminaire et essentielle** pour la gestion des EIAS
- Sous-déclaration des EIAS par les professionnels liée à de nombreux **freins** : méconnaissance de ce qu'est un EIAS, crainte de la sanction, analogie avec la délation, manque de temps, peur de la remise en cause de ses compétences...
- Nécessité de savoir **comment faire un signalement** (seul ou en équipe)
- **Ne pas confondre EIAS et erreur humaine**
- **Alerter** sur des dysfonctionnements et des défaillances qui ont ou pourraient avoir des conséquences sur les patients, c'est **créer une opportunité d'amélioration**
- Lever les freins au signalement par **l'exemplarité et la transparence**

Amélioration de la confiance et du soutien mutuel

Sécurisation des prises en charge

Pérennisation des actions d'amélioration

Amélioration de la culture de sécurité

2

LA SECONDE VICTIME ...

DE QUOI PARLE-T-ON ?

QUE PEUT-ON FAIRE POUR SOUTENIR DES COLLÈGUES
IMPLIQUÉS DANS UN EIAS ?

Semaine
de la sécurité
des patients

CEPPRAAL

- Un professionnel impliqué dans un EIAS peut être **déstabilisé** et éprouver de la **culpabilité** ou **remettre en question ses compétences**
- Lors de la survenue d'un EIAS, les conséquences pour le patient sont gérées (récupération, atténuation) mais il ne faut pas oublier de **gérer celles pour les professionnels** présents au moment des faits
- Discuter en équipe de l'EIAS (debriefing à chaud) permet à chacun de **s'exprimer sur la situation et son ressenti**
- **Repérer les professionnels en difficulté** et être attentif à leurs attitudes (hyperactivité, désinvestissement, manque de confiance... ..)
- Proposer un **accompagnement adapté** aux professionnels : espace de parole, accompagnement psychologique personnalisé, analyse de la pratique en équipe, médecine du travail...

Déculpabilisation

Eviter les répercussions qui peuvent toucher les pratiques professionnelles (le professionnel dans son rapport à ses patients et à son métier)