

Provided for non-commercial research and education use.
Not for reproduction, distribution or commercial use.



This article appeared in a journal published by Elsevier. The attached copy is furnished to the author for internal non-commercial research and education use, including for instruction at the author's institution and sharing with colleagues.

Other uses, including reproduction and distribution, or selling or licensing copies, or posting to personal, institutional or third party websites are prohibited.

In most cases authors are permitted to post their version of the article (e.g. in Word or Tex form) to their personal website or institutional repository. Authors requiring further information regarding Elsevier's archiving and manuscript policies are encouraged to visit:

<http://www.elsevier.com/authorsrights>

formation continue

La simulation en santé pour l'annonce des dommages associés aux soins

FRANCK CLUZEL
Responsable qualité,
coordonnateur de la formation
professionnelle continue,
Fondation Léonie-Chaptal
Fondation Léonie-Chaptal,
19, rue Jean Lurçat, Le Haut du
Roy, 95200 Sarcelles, France

■ La simulation permet le transfert de compétences dans une situation complexe telle que l'annonce de dommages associés aux soins. ■ L'objectif visé est de renforcer la sécurité des patients, d'améliorer la communication soignant/soigné et entre les professionnels de santé.

© 2016 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

Mots clés – communication ; dommage associé aux soins ; formation ; pluriprofessionnalité ; risque ; simulation en santé

Simulation in healthcare for the announcement of harm resulting from healthcare.

Simulation is an effective means of transferring competencies in a complex situation such as the announcement of harm resulting from healthcare. The aim is to reinforce patient safety, to improve communication between nurses and patients and between health professionals.

© 2016 Elsevier Masson SAS. All rights reserved

Keywords – communication; harm resulting from healthcare; pluriprofessional team; risk; simulation in healthcare; training

L'information du patient en cas de dommage associé aux soins est un enjeu majeur des pratiques professionnelles soignantes et nécessite des compétences spécifiques. Dans le cadre de la formation professionnelle continue, la Fondation Léonie-Chaptal à Sarcelles (95) propose des sessions de formation dédiées à l'annonce des dommages associés aux soins. Il s'agit d'une étape indispensable dans la relation soignant/soigné visant à maintenir ou restaurer une communication bien souvent mise à mal [1]. La simulation en santé devient alors un outil pédagogique facilitant la mise en œuvre des bonnes pratiques des professionnels confrontés à des situations complexes.

CONTEXTE

■ La gestion des risques est une thématique forte depuis plusieurs années [2]¹, relayée par le Programme national pour la sécurité des patients 2013/2017 (PNSP) [3]. La littérature, qu'elle soit française, anglo-saxonne ou nord-américaine, rend compte de cette problématique. L'annonce des dommages associés aux soins est une situation complexe face à laquelle les professionnels peuvent être confrontés. Depuis la

version 3 du manuel de certification [4]², la Haute Autorité de santé (HAS) impose que ce critère soit pris en compte par les établissements de santé et qu'une stratégie concourant à l'information claire et loyale des patients soit déployée. La question se pose alors de savoir comment affronter ce sujet délicat et sensible en formation continue.

■ Au cœur de la démocratie sanitaire, les fondements éthiques qui président à ce projet sont les droits des patients, notamment en matière d'information [5]. Selon l'Enquête nationale sur les événements indésirables graves associés aux soins (Eneis) de 2009 [6], environ un millier de patients subissent chaque jour un événement indésirable grave au cours d'une hospitalisation. Aucune équipe soignante n'est à l'abri d'un accident, d'une erreur, d'un événement indésirable, mais les reconnaître et les analyser, sans recherche de coupables, contribue à renforcer la prévention. Cependant, les professionnels rencontrent des difficultés pour communiquer sur leurs erreurs aussi bien entre eux que face aux usagers, par crainte des conséquences et par manque de formation. Il s'agit d'une exigence tant légale qu'éthique, d'un travail reposant sur l'interprofessionnalité et l'indispensable nécessité de la collaboration médecin-infirmier (ère), mais aussi

Adresse e-mail :
f_cluzel@fondation-chaptal.fr
(F. Cluzel).

Les événements indésirables associés aux soins

Les dix repères incontournables pour annoncer un dommage lié aux soins¹
1. Acquérir/perfectionner des connaissances et compétences en communication

- Être formé à l'annonce d'un dommage (formation initiale et continue)
- Participer à des démarches collectives d'amélioration des pratiques professionnelles
- Apprendre à gérer ses émotions ainsi que celles du patient

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

- Éviter le "jargon" médical, être vigilant à son langage corporel
- Écouter le patient, lui permettre d'exprimer ses émotions et de poser des questions

3. Communiquer sur des faits connus et sûrs

- Ancrer sa communication dans l'exactitude des faits, sans se culpabiliser

4. Reconnaître le dommage

- Ne pas nier le dommage ni culpabiliser le patient

5. Exprimer des regrets voire des excuses
6. Répondre aux besoins du patient

- Prodiger les soins adéquats pour atténuer les conséquences de l'événement
- Organiser la continuité des soins

- Proposer, en sus du soutien médical, un soutien psychologique, social ou spirituel selon le cas
- Anticiper des besoins spécifiques, tels que la présence d'un interprète

7. Prendre en compte l'entourage du patient

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

8. Respecter la confidentialité

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

9. 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

10. Répondre aux besoins des professionnels

- Organiser un circuit de soutien pour les professionnels.

¹HAS. *Annnonce d'un dommage associé aux soins, Guide destiné aux professionnels de santé exerçant en établissement de santé ou en ville, mars 2011.* http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce_dommage_associe_aux_soins_guide.pdf

avec d'autres professionnels de santé concernés par cette problématique.

La dimension humaine et la place de la communication sont des éléments déterminants pour apaiser le patient et ses proches en demande de vérité et pour maintenir et/ou rétablir la confiance. Fondée sur des valeurs humaines, l'annonce des dommages associés aux soins engage une démarche éthique qui est au service de l'individu, à la recherche de bénéfices tant pour l'usager que pour le professionnel de santé confronté à une souffrance, une peur et à la culpabilité.

LA FORMATION À L'ANNONCE D'UN DOMMAGE

L'intention pédagogique visée par les formations à l'annonce d'un dommage est de permettre aux professionnels d'intégrer l'importance de la gestion des risques en situation critique, ainsi que celle de la communication en équipe pluriprofessionnelle. Cette intention pédagogique est déclinée en quatre objectifs spécifiques :

• **mettre en œuvre le dispositif d'information du patient** selon les recommandations de la HAS [7] ;

• **comprendre les enjeux juridiques et réglementaires** pour l'institution ;

• **savoir mettre en œuvre les conditions appropriées** pour établir un dialogue et donner les explications adaptées aux capacités de compréhension du patient et à son état physique ;

• **savoir mettre en œuvre les modalités pratiques** d'accompagnement du patient à l'accès aux informations concernant la santé des personnes.

Ces formations visent à former conjointement des professionnels de santé et des personnels administratifs et s'articulent en deux temps :

• **la mise en place du dispositif d'annonce** d'un dommage ;

• **les aspects théoriques et la confrontation** par la simulation en santé.

Ce temps, dédié à la simulation, est une étape incontournable d'appropriation des bonnes pratiques et de confrontation des professionnels à leurs ressentis et leurs émotions.

Chaque séance de simulation est organisée en trois temps :

• **le briefing** présentant le cadre et les objectifs tout en soulignant l'absence de jugement ainsi que le respect des règles de confidentialité et de déontologie ;

NOTES

¹Manuel de certification HAS V2010, réactualisé en janvier 2014 : chapitre I, Management de l'établissement, partie 3, Management de la qualité et de la sécurité des soins, référence 8, Le programme global et coordonné de management de la qualité et des risques, critère 8.f, Gestion des événements indésirables (Pratique Exigible Prioritaire) ; chapitre II, Prise en charge du patient, partie 1, Droits et place du patient, référence 11, L'information, la participation et le consentement du patient, critère 11.c.

²La loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 (articles 1 et 59) demande aux établissements de santé « d'élaborer et de mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ».

RÉFÉRENCES

- [1] Rochand H, Chevalier P. La médiation médicale à l'hôpital, un autre regard. Les guides de l'AP-HP. Paris : Éditions Doin et Lamarre; 2008.
- [2] Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id>
- [3] Programme national pour la sécurité des patients 2013/2017. http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/programme_national_pour_la_securite_des_patients_2013-2017-2.pdf
- [4] Haute Autorité de santé. Manuel de certification V2010, janvier 2014. http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2014-03/manuel_v2010_janvier2014.pdf
- [5] Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000227015>



© BSIP - B. Boissonnet

RÉFÉRENCES

[6] Michel P, Minodier C, Moty-Monnereau C, et al. Les événements indésirables graves dans les établissements de santé : fréquence, évitabilité et acceptabilité. Drees, Études et Résultats. 2011, n° 761.

[7] HAS. Annonce d'un dommage associé aux soins, Guide destiné aux professionnels de santé exerçant en établissement de santé ou en ville, mars 2011. http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce_dommage_associe_aux_soins_guide.pdf

- **la mise en situation** permettant aux professionnels de prendre connaissance du scénario et de jouer la situation ;

- **le débriefing**, temps fondamental favorisant la parole, l'expression des ressentis, puis un retour sur la mise en situation : les points forts ressortent en fonction des objectifs visés, puis le déroulement du scénario est synthétisé. Les pratiques et les performances des apprenants sont analysées.

■ **Trois types de scénarii sont proposés.** Le premier est dédié à la préparation de l'annonce ; le second, à l'annonce avec participation d'un patient standardisé ; enfin, le troisième est consacré au suivi de l'annonce. Ce processus gradué fait intervenir, dans sa phase 2, un patient standardisé. Utiliser le patient standardisé est un choix pédagogique. En effet, celui-ci permet aux professionnels d'aborder des situations cliniques proches de la réalité, auxquelles ils auront à faire face dans leur pratique quotidienne.

Les points à retenir

- **La simulation en santé est un outil pédagogique** permettant le transfert de connaissances et de compétences.
- **L'apprenant peut ainsi s'entraîner à adopter un comportement adapté** et mettre en œuvre les bonnes pratiques.
- **La simulation de l'annonce des dommages associés aux soins** est un outil permettant aux apprenants de développer une communication en situation complexe.
- **Il favorise la culture pédagogique de l'erreur** et développe l'interdisciplinarité et interprofessionnalité.

*Déclaration de liens d'intérêts
L'auteur déclare ne pas avoir de liens d'intérêts.*

■ **Ces interactions favorisent la mise en pratique des connaissances** tout en ne portant pas préjudice à un "vrai patient". Les exigences de la personne malade en matière d'information et ses interrogations aident les professionnels à développer leur savoir-faire et savoir-être. Il leur donne la possibilité d'améliorer leurs compétences, de prendre confiance en eux et de développer leur capacité à interagir avec des patients : mettre à l'aise ces derniers et adapter les réponses à leurs demandes. Cette expérience met en exergue le fait que les apprenants développent, voire renforcent leurs compétences, et plus particulièrement la dimension du savoir-être. L'utilisation du patient standardisé est utile pour cette formation car elle favorise la communication au sens large du terme : la capacité à comprendre, se faire comprendre, écouter et observer.

CONCLUSION

■ **Étape importante de la relation soignants/soigné, l'annonce des dommages associés aux soins** témoigne de l'attention du soignant pour le soigné. Cette attention sera renforcée par une approche non culpabilisante de l'erreur et par un travail collaboratif entre professionnels. La simulation en santé est donc un moyen pédagogique d'acculturation au service des usagers. Le concept d'acculturation désigne le rapprochement, l'ensemble des phénomènes qui résultent d'un contact continu et direct entre des groupes d'individus de cultures différentes et qui entraîne des modifications dans les modèles culturels initiaux de l'un ou des deux groupes. Aujourd'hui, ce concept est fréquemment employé, en gestion des risques, pour rendre compte de l'appropriation des professionnels de santé à une nouvelle culture, dont ils en sont les acteurs.

■ **L'approche pédagogique de la simulation en santé rencontre aujourd'hui un véritable succès** auprès des professionnels de santé et permet d'aborder des thématiques complexes telles que l'annonce des dommages associés aux soins. Cette formation est particulièrement appréciée et permet de développer le niveau de compréhension des professionnels confrontés à cette situation, potentiellement conflictuelle et douloureuse. Enfin, elle améliore la performance des professionnels devant réaliser l'annonce d'un dommage associé aux soins afin de la rendre professionnelle et humaine. ■