



Risques et ELG

Une approche systémique de l'information

Marie-Laure Pibarot – AP-HP
Sophie Garcelon - SHAM

Information = Communication

Information
préalable aux
soins

Information
consécutive à
un incident /
dommage

L'information relève toujours du
processus de « Communication » entre
professionnels de santé et patients.

La « Communication » s'apprend et s'organise, au regard :

- D'un nécessaire retour à la confiance entre patients et praticiens
- Mais aussi des règles de responsabilité inhérentes à ces sujets.

Une approche systémique de l'information apporte un éclairage global au traitement des événements indésirables.

Double anticipation

Pourquoi adopter une vision systémique de l'information ?

- **Pour éviter la *condamnation***

Le défaut d'information préalable aux soins représente 8 à 10% des condamnations (Sources Panoramas du Risque médical 2004-2009 _ SHAM)

➔ Prouver le recueil du consentement et l'information préalable

- **Pour éviter la *réclamation***

L'information post-incident est une obligation légale, qui dans la réalité ne peut s'improviser

➔ Former et se préparer à « l'annonce »

Toujours : socle de la relation
médecin / patient

Pourquoi adopter une vision systémique de l'information ?

Toujours : socle de la
relation
médecin / patient

- **Illustration par 2 cas pratiques**
- **Présentation de règles d'or**

1- Eviter la condamnation

Informez le patient sur les risques encourus

• Patient de 50 ans, opéré d'une ablation totale de la thyroïde en raison de la présence de deux nodules

- Le patient ne recouvrera sa voix que huit mois plus tard, après plusieurs séances d'orthophonie, à la suite desquelles il conserve encore des séquelles de l'intervention
- Le patient réclame réparation de son préjudice

1- Eviter la condamnation

Informez le patient sur les risques encourus

- **L'expert conclut à une absence de faute :**

- Même si au cours de cette dissection, une plaie a été faite sur le nerf récurrent, l'intervention a été réalisée conformément aux données de la science.
- Dans le cas précis, il n'y avait pas d'autres options thérapeutiques possibles.

- **Le tribunal suit le rapport d'expertise rejette la réclamation**

- Pas de faute : acte médical accompli conformément aux règles de l'art
- Au dossier, une lettre du chirurgien au médecin traitant dans laquelle il précise avoir informé son patient des complications possibles de l'intervention

1- Eviter la condamnation

Quelles solutions pour bien informer sur les risques encourus ?

Pas de solution unique, nombreux supports :

- Le dossier patient : notes ou dessins présentés au patient
- Supports d'information : fiches, CD ROM, cassettes proposés par les sociétés savantes ...
- Recueil écrit du consentement éclairé du patient
- Lettre au médecin traitant, avec copie remise au patient
- Compte rendu de consultation.

1- Eviter la condamnation

Quelles solutions pour bien informer sur les risques encourus ?

Quelques exemples vus dans les établissements au cours des visites de risques SHAM

- › Check-list d'ouverture du dossier médical qui permet notamment de vérifier la présence du consentement éclairé du patient
- › Le recueil écrit du consentement éclairé du patient,
 - La lettre au médecin traitant, avec copie remise au patient,
 - Le compte rendu de consultation
- › L'existence d'un « livret patient » qui regroupe toutes les informations que doit connaître le patient sur son séjour mais aussi sur sa pathologie

1- Eviter la condamnation

Quelles solutions pour bien informer sur les risques encourus ?

Quelques exemples vus dans les établissements au cours des visites de risques SHAM

- › La mise en place d'une consultation infirmière, pour répondre notamment aux éventuelles questions des patients restées sans réponses
- › La traduction en différentes langues des fiches d'information et autres recueil du consentement, pour les patients étrangers
- › L'évaluation par le chirurgien de la bonne compréhension du patient sur les risques encourus, pouvant le cas échéant conduire à repousser l'intervention,

1- Eviter la condamnation

Quelles solutions pour bien informer sur les risques encourus ?

Quelques exemples vus dans les établissements au cours des visites de risques SHAM

- › La présence d'un proche au cours des consultations qui accueillent des personnes très âgées
- › Fiche d'entretien préopératoire, renseignée par le chirurgien, qui permet de garder une trace des informations données au patient
- › Evaluation par le chirurgien de la bonne compréhension du patient sur les risques encourus, pouvant le cas échéant conduire à repousser l'intervention

2 - Eviter la réclamation

Informez le patient à la suite d'un incident ayant entraîné un dommage

Patient de 33 ans victime d'une fracture instable du rachis à la suite chute d'un toit, bénéficie d'une ostéosynthèse postérieure avec mise en place de vis en D11 et L1.

A son réveil, le patient est porteur d'une paraplégie flasque sensitivomotrice.

Le chirurgien vient au chevet de son patient ...

2 - Eviter la réclamation

Informez le patient à la suite d'un incident ayant entraîné un dommage

- **En consultation, le chirurgien répond aux interrogations de son patient.**

- Il explique que les vis ont probablement comprimé l'artère spinale antérieure.
- Il s'interroge aussi a posteriori sur la pertinence du choix de la position opératoire genu-pectorale

- **Le tribunal retiendra la responsabilité de l'établissement,**

- même si le mauvais positionnement des vis peut-être considéré comme un aléa.
- L'installation du patient n'a pas permis la stabilité et un bon alignement du rachis.

2- Eviter la réclamation

Quelles solutions pour bien informer à la suite d'un incident ayant entraîné un dommage ?

Quelques recommandations de bonnes pratiques

- Rencontrer le patient ou la famille le plus rapidement possible : prendre l'initiative; Ne pas fuir !
- Désigner un interlocuteur unique qui doit avoir un rapport de confiance avec le patient ou la famille. A défaut, avoir une approche coordonnée.
- Préparer l'entretien (consulter le dossier patient, interroger les équipes...)
- Recevoir le patient ou la famille dans un **endroit calme**, isolé en respectant la confidentialité (bureau du médecin).

2- Eviter la réclamation

Quelles solutions pour bien informer à la suite d'un incident ayant entraîné un dommage ?

Quelques recommandations de bonnes pratiques

- › Ne pas se précipiter en donnant des informations hâtives et confuses; rester professionnel tout en faisant preuve d'empathie
- › Impliquer au plus tôt le médecin traitant avec l'accord du patient ou de la famille.
- › Proposer au patient ou à la famille de se faire accompagner lors de l'entretien.
- › Employer un langage simple (éviter le jargon médical)
- › Ne blâmer personne (l'heure n'est pas au règlement de comptes).
- › Sauf évidence, éviter d'employer les termes « erreur » ou « faute
- › Rester factuel : décrire des faits en évitant les hypothèses.

Quelques messages clés à retenir

En cas d'EIG

- › Anticipation
- › Organisation
- › Entraînement nécessaires et obligatoires

Tout commence par l'information a priori

- › Anticipation
- › Organisation
- › Impliquer les équipes dans l'ensemble de la dimension

Matériel
pédagogique,
Organisation et
implication des
établissements