

LE RÉCIT PATIENT DANS L'ANALYSE DES EIGAS

Pr Alain Bernard

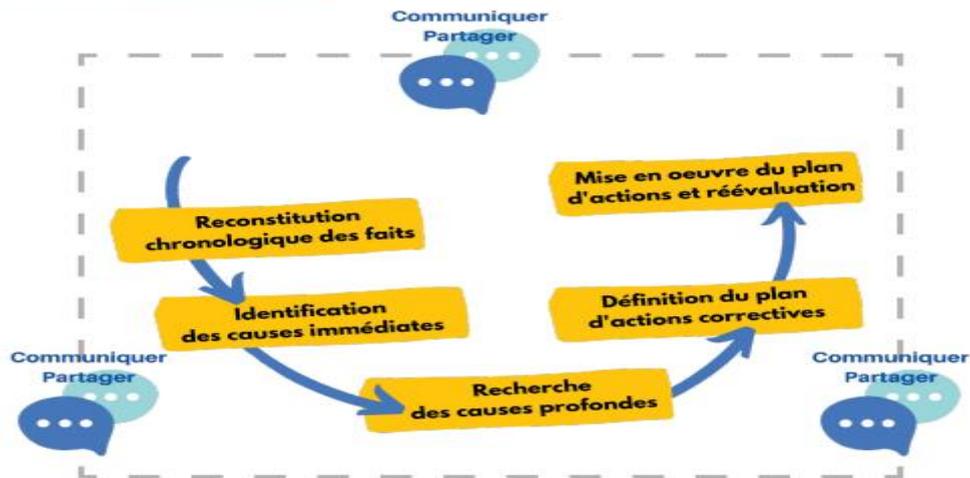
Dr Agnès Testenière

CHU de DIJON



Centre hospitalier universitaire
Dijon Bourgogne

Contexte et objectifs



- Analyse des EIGAS avec la méthode ALARM : Compléter la chronologie des faits : le patient est le seul à « vivre » toutes les étapes de son parcours
- Permettre au patient de donner sa propre vision de l'événement, enrichir l'analyse de cause
- Ecouter les suggestions d'amélioration du patient

Méthodologie

Critères d'inclusion

- Événement indésirable grave, **avec information du dommage lié aux soins**
- Événements ayant fait l'objet d'une réclamation patient
- Commentaires transmis via le formulaire « votre avis nous intéresse »

Critère d'exclusion

- Procédure judiciaire
- Contentieux

Conditions de réalisation

- Accord du patient/entourage
- Information de l'équipe ayant pris en charge le patient
- Conduite de l'entretien en utilisant le guide HAS « L'analyse des événements indésirables associés aux soins »
- Choix d'un lieu neutre
- Bienveillance
- Pas plus de 2 interlocuteurs
- A distance de l'événement
- Réalisation d'un compte rendu écrit de la rencontre

Exemple

Entretien avec le mari d'une patiente décédée :

En présence d'un membre de l'équipe qualité/risques et du médecin chef de service

L'entretien a eu lieu après le retex

Ce que le mari de la patiente a exprimé :

- A pu mettre des mots sur le drame qu'il a vécu
- A le sentiment que le personnel soignant et l'institution ont pris en compte sa souffrance
- N'a pas été considéré comme un numéro
- Est rassuré que les événements aient fait l'objet d'un retex et que des mesures vont être mises en oeuvre

Retour d'expérience à l'issue des rencontres



Bénéfices pour l'établissement

- Compréhension de l'événement : ce qui s'est passé au domicile du patient
- Exemple : dans le cadre d'une régulation au 15 : que s'est-il passé au domicile entre les 2 appels
- Meilleure communication entre les professionnels et le patient : perception de la gravité



Bénéfices pour le patient

- Se sentir écouté et considéré
- Déculpabiliser
- Comprendre la situation à distance de l'événement
- Obtenir des réponses à ses questions
- Entendre que des erreurs ont été commises
- Entendre que les équipes vont tirer des enseignements pour que la situation ne se reproduise pas



Conclusion

Premières expériences vécues très positivement par les patients et les professionnels, décision de poursuivre cette démarche

Bienveillance

Ecoute

Attention

Retour d'expérience

Merci
pour votre attention



Centre Hospitalier Universitaire
Dijon Bourgogne