



A la fois auteur et victime

**Gestion constructive des
erreurs dans les établisse-
ments de santé**

Recommandations pour les
**personnes
concernées**

PD Dr David Schwappach
Dr Marc-Anton Hochreutener
Dr Nicoletta von Laue
Dr Olga Frank

Contenu de la présente brochure

Vous trouverez dans ce document les principales recommandations concernant la gestion des professionnels de la santé impliqués dans une erreur médicale. Lorsque survient un tel incident, le patient et ses proches sont les «first victims» (premières victimes). Les professionnels qui ont commis l'erreur ou y ont été associés en sont les «second victims» (secondes victimes). Ils le deviennent dès lors que leur implication dans l'erreur engendre chez eux une souffrance intense. Ce phénomène est fréquent mais souvent méconnu.

Tout le monde peut un jour ou l'autre devenir une «second victim», d'où l'intérêt d'assimiler ces recommandations. Il s'agit des conclusions, pratiques et importantes au quotidien, de notre travail de recherche et de développement sur le thème «A la fois auteur et victime». Ces conseils décrivent ce qu'il convient de savoir et de faire lorsqu'on court le risque de devenir la seconde victime d'une erreur. Ils exposent par ailleurs comment se préparer à cette situation individuellement et au sein de l'établissement.

Cette brochure est un extrait de notre ouvrage «A la fois auteur et victime – Gestion constructive des erreurs dans les organismes de santé – Recommandations à l'intention des cadres, collègues et personnes concernées» (publication n° 3 de la Fondation pour la Sécurité des Patients).

Il s'agit de la partie du chapitre intitulé «Que doit-on savoir – Que doit-on faire?» qui s'adresse au groupe cible mentionné dans le titre de la présente brochure (cadres, collègues ou personnes concernées). Des documents analogues existent pour les autres groupes.

Si vous souhaitez comprendre l'arrière-plan de ce sujet dans le détail et l'étudier de manière fondée, nous vous recommandons la lecture captivante de l'ouvrage cité ci-dessus. Il contient les dernières conclusions scientifiques sur les répercussions sanitaires des erreurs pour le personnel de santé, rapporte les expériences de professionnels suisses et présente des considérations d'ordre psychologique. Il fournit par ailleurs un cadre conceptuel pour la gestion interne des erreurs. Cet ouvrage s'adresse au personnel de direction, aux collègues et aux personnes concernées.

La publication «A la fois auteur et victime – Gestion constructive des erreurs dans les organismes de santé – Recommandations à l'intention des cadres, collègues et personnes concernées» et les brochures afférentes peuvent être commandées individuellement ou en bloc auprès de la Fondation pour la Sécurité des Patients sous

www.patientensicherheit.ch

ou via

info@patientensicherheit.ch.

*«La communication devrait être possible
dans toutes les directions – indépendamment
de la hiérarchie.»*



Recommandations pour les personnes concernées

Que doit-on SAVOIR?

- **Sensibilisation:** tout professionnel peut commettre une erreur. Le poids de la situation peut être tel que vous ayez besoin de soutien pour la gérer. Et cela aussi peut arriver à tout professionnel.
 - **Réaction normale à une situation anormale:** honte, sentiment de culpabilité et d'impuissance, déstabilisation et doute de soi, insomnies sont autant de réactions normales à une situation d'exception. Lorsque vous commettez une erreur et que cet événement vous fait souffrir ou qu'une détresse émotionnelle vous submerge, cela ne signifie pas du tout que vous êtes un médecin ou un infirmier incompetent ou inapte.
 - **Analyse:** la gestion active de l'incident peut vous protéger d'un stress durable.
-

«J'ai parlé au sein de l'équipe et cela n'a pas posé de problème, ensuite, nous sommes allés voir la direction et les médecins (...)»

Recommandations pour les personnes concernées

Que doit-on FAIRE?

- **Exprimer ses émotions:** essayez de ne pas occulter ou minimiser l'incident. Ne vous repliez pas sur vous-même. Laissez vos réactions émotionnelles s'exprimer.
- **Se faire aider – une démarche professionnelle:** faites-vous aider, que ce soit par des collègues ou des supérieurs hiérarchiques. Si vous n'avez pas confiance en eux, cherchez une autre personne dans votre environnement ou une aide professionnelle. Savoir qu'on a besoin de soutien – et y avoir recours – témoigne d'une capacité à s'auto-évaluer correctement et donc de professionnalisme.
- **Parler:** parlez avec vos collègues et/ou vos supérieurs hiérarchiques. Recherchez les échanges – c'est une démarche qui vous libérera et réduira le risque de conséquences graves telles que le burnout ou la dépression.
- **Participer au travail d'analyse et de réflexion:** il est bon qu'une réflexion centrée sur l'analyse de l'erreur ait lieu avec les collègues, au sein de l'équipe ou avec d'autres personnes impliquées. Essayez d'y participer, car c'est probablement vous qui en savez le plus sur l'incident. Contribuer à tirer des enseignements de cette erreur peut vous apporter un soulagement.
- **Apprendre:** essayez, avec d'autres spécialistes et avec vos supérieurs, de comprendre les processus et les décisions qui ont conduit à l'erreur. Cela vous permettra d'identifier si vous avez réagi ou pris une décision de manière erronée ou inappropriée, et à quel moment. Si vous êtes totalement déstabilisé par l'incident et que vous doutez de ce fait de vos compétences professionnelles, recherchez temporairement confirmation ou soutien pour vos décisions cliniques. Demandez une évaluation ou une seconde opinion à vos collègues ou supérieurs hiérarchiques. Vous pourrez ainsi reprendre confiance en votre qualité de professionnel.
- **S'entretenir avec le patient:** lorsqu'une erreur est commise, il est essentiel que les patients proches concernés soient mis au courant. Si possible, participez à cet entretien. Mais ne le faites pas seul ou en l'absence de coordination. Demandez un soutien et préparez-vous. N'abordez pas l'entrevue dans l'espoir que le patient vous déliera de votre responsabilité ou vous «pardonnera». Cela peut se produire et vous ôter une partie de votre charge émotionnelle, mais vous ne pouvez pas obligatoirement attendre cette réaction de sa part. Toutefois, de tels entretiens sont l'occasion ou le point de départ pour rétablir ou tout au moins confiance. Attendez-vous cependant à de fortes réactions émotionnelles de la part du patient.



Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte
Fédération des médecins suisses
Federazione dei medici svizzeri
Swiss Medical Association

... Ce projet a été financé par ...

... des contributions très généreuses
de la Fédération des médecins suisses (FMH)
au projet global

... des fonds généraux de la Fondation
pour la Sécurité des Patients

... un don de l'Association suisse des infirmières et infirmiers (ASI),
destiné à l'impression du présent document

Fondation pour la Sécurité des Patients

Bureau et contact

Asylstrasse 77, CH-8032 Zurich

Téléphone +41 (0)43 243 76 70, Fax +41 (0)43 243 76 71

www.patientensicherheit.ch, info@patientensicherheit.ch

Siège de la Fondation

c/o Académie Suisse des Sciences Médicales (ASSM), Bâle