



A la fois auteur et victime

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

Recommandations pour les
collègues

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.

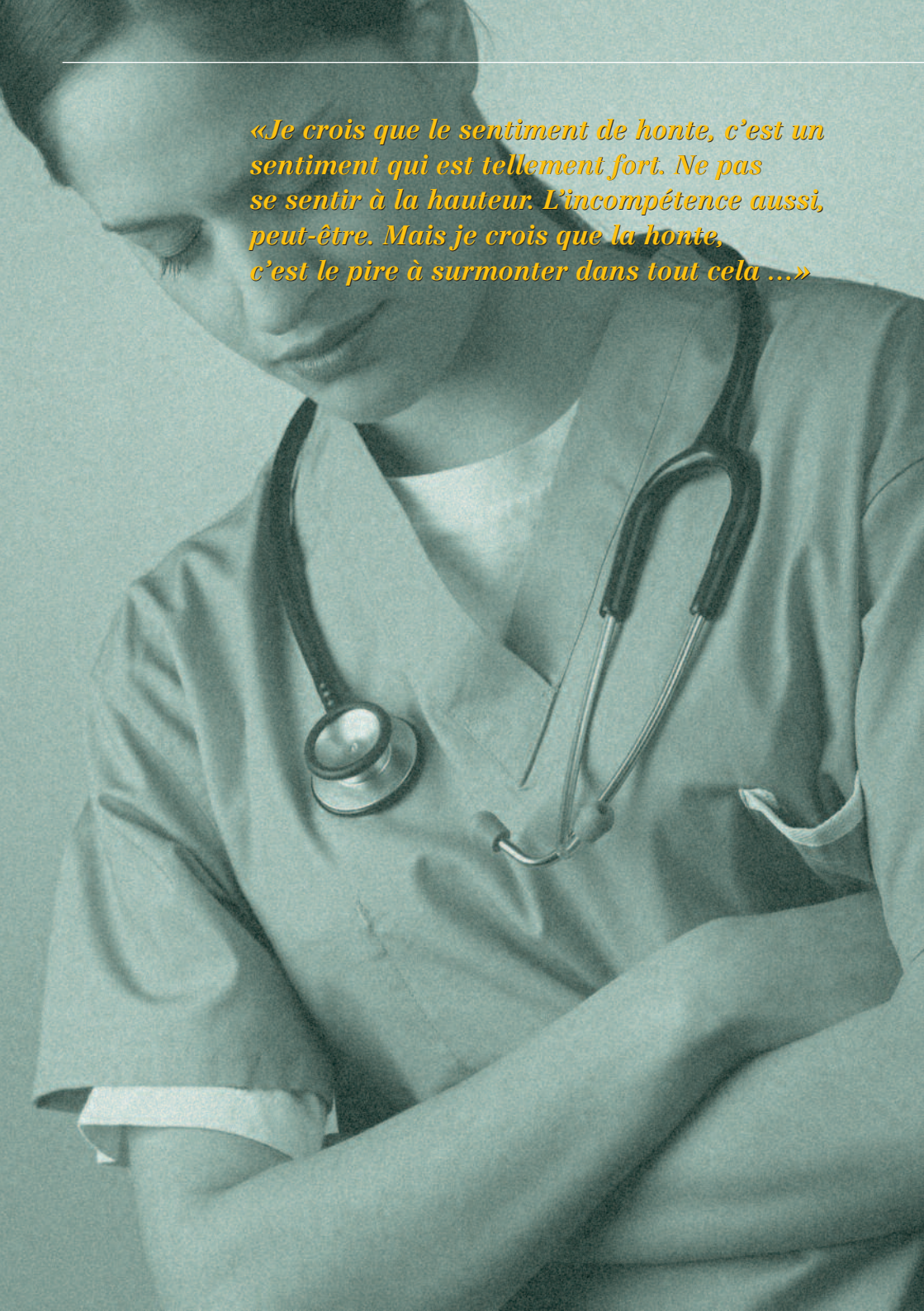
La publication «A la fois auteur et victime – Gestion constructive des erreurs dans les organismes de santé – Recommandations à l'intention des cadres, collègues et personnes concernées» et les brochures afférentes peuvent être commandées individuellement ou en bloc auprès de la Fondation pour la Sécurité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

www.patientensicherheit.ch

ou via

info@patientensicherheit.ch.

«Je crois que le sentiment de honte, c'est un sentiment qui est tellement fort. Ne pas se sentir à la hauteur. L'incompétence aussi, peut-être. Mais je crois que la honte, c'est le pire à surmonter dans tout cela ...»



Recommandations pour les collègues

Que doit-on SAVOIR?

- **Crise et émotion:** lorsqu'une erreur se produit au sein d'une équipe, elle constitue une situation d'exception pour chacun de ses membres. Des réactions émotionnelles violentes et désagréables peuvent se produire.
- **En tant que collègue, vous avez aussi un rôle à assumer!** Le soutien apporté au collaborateur concerné par les supérieurs hiérarchiques ne sert pas à grand-chose si tous ses collègues ignorent la situation.
- **Savoir prendre et donner:** ayez conscience du fait que vous pouvez, vous aussi, vous retrouver un jour dans une situation analogue. Si vous souhaitez alors bénéficier du soutien de vos collègues, vous devriez leur apporter le vôtre.
- **Interprofessionnalisme:** des erreurs peuvent également survenir dans des équipes interprofessionnelles. Le respect dans les relations avec des collègues appartenant à d'autres catégories professionnelles est lui aussi important.
- **Entretenir la confiance:** faites preuve d'attention – même en l'absence de situation exceptionnelle – dans vos contacts avec vos collègues. Par votre attitude relationnelle au

quotidien, vous influez sur la culture et l'atmosphère au sein de votre équipe. Evitez toute médisance, tout mobbing, toute accusation et tout dénigrement. Si de tels comportements dominant déjà les relations, soutien, confiance et collégialité ne peuvent que s'avérer impossibles dans les périodes de crise.

- **Parler:** parler avec des collègues («pairs») et les supérieurs hiérarchiques est la démarche la plus importante qui soit pour éviter qu'un stress lourd et durable ne pèse sur le collaborateur concerné.
 - **Inhibitions:** prenez conscience de vos inhibitions dans les conversations et essayez activement de les surmonter.
-

«J'ai trouvé cela triste qu'il y en ait un qui doit payer les pots cassés. Tout l'établissement en a eu connaissance et je ne trouve pas ça bien.»

Recommandations pour les collègues

Que doit-on FAIRE?

- **Offres actives:** soyez ouvert à l'échange et montrez à votre collègue que vous êtes prêt à lui consacrer le temps nécessaire. Proposez-lui une conversation franche et confiante.
 - **Rationnel et émotion:** lorsque vous êtes en contact avec votre collègue, prenez ses émotions au sérieux. Ne minimisez pas l'importance de ses réactions, ne l'incitez pas à occulter. Dans le coping de l'erreur, les deux aspects suivants sont importants: l'analyse rationnelle et l'échange émotionnel. Participez-y de manière active et essayez d'accorder un espace à ces deux éléments au sein de l'équipe et de les prendre en considération. Evitez toute rationalisation de l'incident.
 - **Soutien:** attirez l'attention du collègue sur les organismes internes et externes en mesure de l'aider.
 - **Refus de toute accusation:** si vous constatez des accusations ouvertes ou masquées, du mobbing ou une stigmatisation au sein de l'équipe, n'y participez pas. Dans la mesure du possible, essayez d'attirer l'attention de vos collègues sur le fait que leur comportement n'est pas adéquat.
- **Attention:** soyez très attentif pour déceler à temps tout phénomène d'isolement ou de repli sur lui-même de votre collègue.
 - **Soutien professionnel:** après une erreur, il peut arriver que le collègue impliqué cherche une confirmation de ses décisions professionnelles auprès de vous, qu'il vous demande votre opinion ou votre aide. Ce peut être l'expression d'une déstabilisation. Dans la mesure où vous le pouvez, apportez-lui votre soutien en examinant et évaluant avec lui les situations difficiles. En règle générale, les personnes concernées retrouvent assez rapidement une perception réaliste de leurs capacités.
 - **Cours:** si des cours visant à développer les compétences sociales et les compétences de communication sont proposés sur votre lieu de travail – n'hésitez pas à y participer.



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