

Les 3 temps de l'annonce

1

Préparer l'annonce

- Définir les professionnels qui annonceront le dommage (un médecin et un cadre si possible)
- S'informer des faits dont on est sûr et des conséquences potentielles
- Choisir quand se tiendra le RDV (dans les 24h si possible)
- Prévoir un lieu clos pour le RDV, respectant l'intimité du patient et de l'entourage
- Adapter le RDV aux besoins et aux capacités du patient et de l'entourage

2

Réaliser l'annonce

- Reconnaître le dommage
- Communiquer sur des faits connus et sûrs
- Exprimer des regrets voire des excuses
- Décider du plan de soins en concertation avec le patient
- Répondre aux besoins du patient et de son entourage
- Tracer l'annonce dans le dossier de soins du patient
- Débriefing en équipe et engager une démarche collective d'analyse des pratiques

3

Suivre l'annonce

- Mettre en œuvre les actions de soins et de soutien proposées
- Informer le patient des nouveaux éléments connus
- Proposer des rendez-vous de suivi si nécessaire et les tracer dans le dossier de soins

La relation avec le patient

Respecter la
confidentialité

Communiquer avec **empathie**,
sincérité et
honnêteté

Prendre en
compte
l'entourage du
patient



Respecter
l'individualité du
patient

Entretenir la
confiance du
patient envers
l'équipe soignante

Rassurer et accompagner les
professionnels de santé

Répondre aux attentes et aux
besoins légitimes des patients

Maintenir la confiance et le dialogue !