

Feuille de route nationale de la sécurité des patients et des résidents 2023-2025

L'ANNONCE DU DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS : UN ACTE DE TRANSPARENCE POUR PRÉSERVER LA RELATION SOIGNANT-SOIGNÉ

L'annonce d'un dommage associé aux soins est un moment clé dans la relation entre les soignants et les patients. Elle vise à préserver la confiance, à renforcer la culture de sécurité des soins et à placer le patient au cœur du dispositif. Il s'agit d'une **obligation légale pour les professionnels exerçant dans le milieu de la santé** et d'un **droit pour les patients**, qui contribue à maintenir la confiance et à améliorer la qualité des soins.



UN DISPOSITIF ESSENTIEL POUR ACCOMPAGNER PATIENTS ET PROFESSIONNELS APRÈS UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

La survenue d'un événement indésirable pendant les soins constitue un épisode particulièrement difficile, autant pour les patients que pour les professionnels de santé.

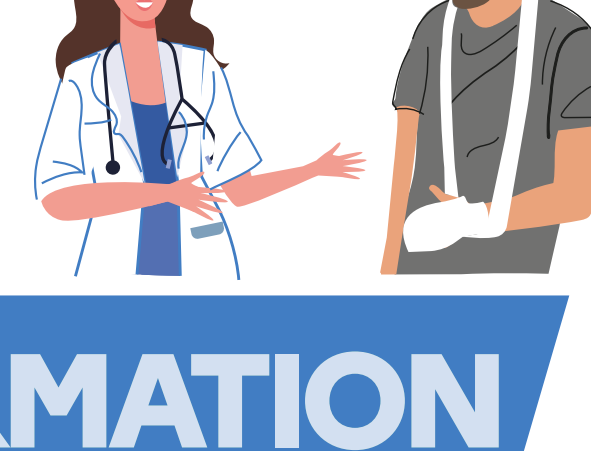
● Pour les patients et ses proches, l'événement peut susciter de l'incompréhension, des interrogations sur les causes et une perte de confiance envers l'institution.

● Pour les professionnels de santé impliqués, c'est un événement difficile de leur parcours.

La façon d'annoncer un dommage est sensible et c'est pour cela qu'a été mis en place un processus particulier.

Ce dispositif vise à instaurer un cadre d'échange fondé sur le dialogue, la compréhension mutuelle et le respect. Il s'applique à **tout événement indésirable associé aux soins ayant entraîné un dommage physique, psychologique ou matériel**, qu'il soit lié à une complication de la pathologie, un aléa thérapeutique ou une erreur.

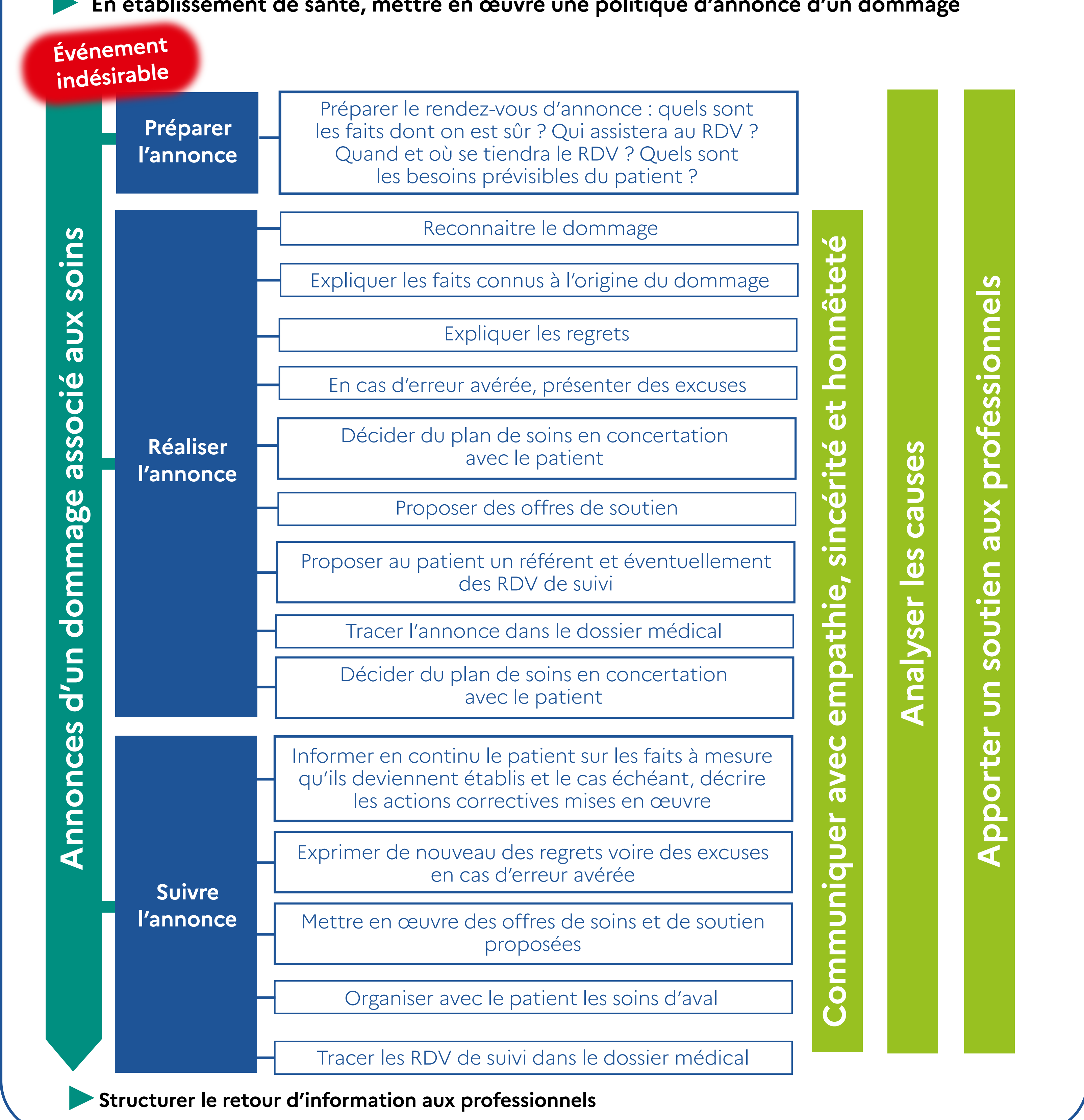
Plusieurs études montrent qu'une annonce bien faite aide les patients à mieux comprendre ce qui s'est passé, à maintenir leur confiance envers les professionnels et peut éviter des démarches contentieuses. Elle incite aussi les soignants à interroger leurs pratiques, à analyser les causes de l'événement et à améliorer la prise en charge des patients.



UN PROCESSUS CONTINU POUR UNE INFORMATION TRANSPARENTE ET PARTAGÉE AVEC LE PATIENT

L'annonce d'un dommage associé aux soins ne se limite pas à un échange ponctuel : elle s'inscrit dans un processus d'information continue du patient ou de ses proches, à mesure que les faits deviennent établis. Elle comprend la description de l'événement, les premiers constats puis, ultérieurement, les résultats de l'analyse des causes et les actions correctives mises en œuvre.

Ainsi, lorsque l'annonce du dommage est menée progressivement et de manière transparente, la déclaration d'un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS), lorsqu'elle est transmise au patient ou à ses proches, ne contient pas d'informations nouvelles. Elle reprend simplement, de façon formalisée, les éléments déjà partagés oralement.



Extrait : Haute autorité de santé, 4 pages « Annonce d'un dommage associés aux soins », 2012

La déclaration d'un événement indésirable et le rapport d'analyse qui en découle sont des documents administratifs répondant au code de la santé publique, qui peuvent être demandés par les patients et les proches. **Ils ne doivent mentionner ni aucun nom de patient ou de professionnel ni aucune donnée médicale ne respectant pas le secret médical.**

Rappel du conseil d'État dans sa décision du 20 février 2025 (n° 493519) : ces documents, bien qu'administratifs, sont communicables sous réserve de l'occultation des éléments permettant d'identifier les professionnels de santé, ainsi que de toute information susceptible de porter atteinte à la vie privée, au secret médical ou de comporter une appréciation ou un jugement de valeur.

CULTURE DE SÉCURITÉ ET SOUTIEN : LES PILIERS D'UNE ANNONCE RÉUSSIE

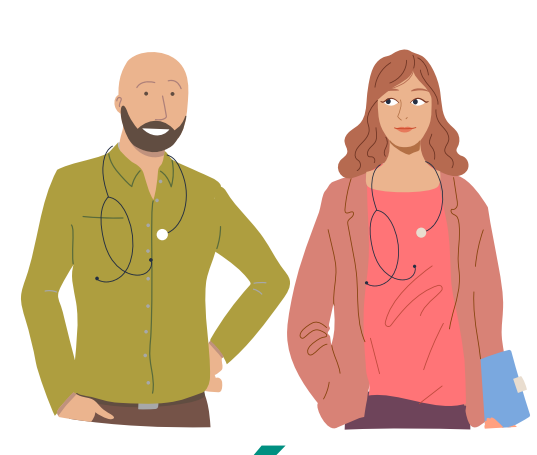


L'annonce d'un dommage associé aux soins doit s'inscrire dans une véritable culture de sécurité : une approche non punitive de l'erreur, qui favorise la transparence, l'analyse collective et le retour d'expérience.

Elle doit permettre d'ouvrir un espace de dialogue entre soignant et patient, pour garder ou restaurer une véritable relation de confiance. Cette culture suppose aussi de considérer le point de vue du patient et de reconnaître son droit à être informé.

Cette dynamique nécessite également un accompagnement adapté des professionnels de santé impliqués. Il revient à chaque établissement de proposer un soutien structuré combinant l'écoute entre pairs, la reconnaissance des difficultés rencontrées et, si nécessaire, l'orientation vers des dispositifs d'aide.

LES RESSOURCES EXISTANTES POUR ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ



Structurer un dispositif d'annonce du dommage associé aux soins

Ressources de la HAS - annonce d'un dommage associé aux soins

Structure régionale d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients de sa région

Sensibiliser, former et entraîner les professionnels

Action de formation nationale 2024 « Annonce et accompagnement d'une mauvaise nouvelle médicale » faisant l'objet d'un déploiement national et pluriannuel confié à l'Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH) sous l'impulsion du ministère de la santé.

Vidéo « annonce d'un dommage associé aux soins » de la HAS

Centre de simulation en santé de votre territoire par le biais de la SOFRASIMS (société francophone de simulation en santé)

Structure régionale d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients de sa région

Accompagner les professionnels de santé impliqués dans un EIAS

Extrait de QualiREL Santé

Guide Easy Rex. Fiche repère 6. Accompagnement des professionnels de santé impliqués dans un EIAS. 2021.

Associations de soutien aux professionnels de santé :

Association d'aide aux professionnels de santé et médecins libéraux

Université de Toulouse

The European Research Network Working on Second Victims (ERNST) : formation en français sur les secondes victimes