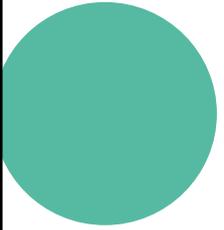
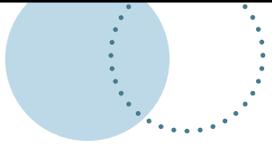


# Recueillir la parole du patient suite à la survenue d'un EIAS

## Formation interviewer



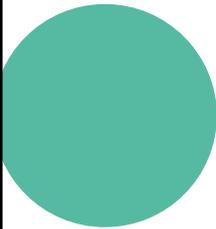
# CONTEXTE





# Définitions

## EIAS

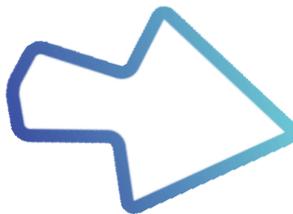


Un évènement indésirable lié aux soins (EIAS) est un **évènement inattendu et défavorable**, associé aux actes de soins et d'accompagnement, qui survient chez un patient, qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour le patient **et qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin.**

## ANALYSE DES CAUSES

L'analyse des EIAS, **quel que soit le niveau de gravité**, doit être réalisée de comprendre ces évènements et d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Il existe différentes méthodes de retour d'expérience (REX), mais toutes ont en commun l'analyse approfondie des causes et la recherche des facteurs qui ont contribué à la constitution et la survenue de l'évènement.

**Ces retours d'expérience sont réalisés en réunion pluriprofessionnelle avec la participation notamment des soignants impliqués et selon une méthode rigoureuse.**

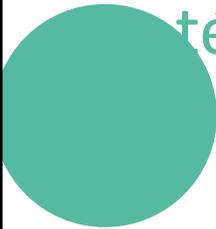


[HAS - L'analyse des EIAS : mode d'emploi](#)



# L'analyse systémique

L'analyse systémique consiste à **comprendre ce qu'il s'est passé et pourquoi ça s'est passé** il est nécessaire que tous les acteurs de l'EIAS puissent apporter leurs témoignages afin d'enrichir le déroulé des faits et de proposer des actions d'amélioration



**Le patient est un de ces acteurs !**

**Pour participer activement, il doit avoir été informé**



Évènement indésirable associé aux soins  
**L'équipe soignante souhaite  
recueillir votre témoignage**

Septembre 2021

*Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) survenu lors des soins. Vous pouvez contribuer à ce que cela ne se reproduise plus : **votre expérience est déterminante.***



# Annonce du dommage : un droit du patient et un préalable indispensable !

## ART 1142-4 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Permet à toute personne « victime ou s'estimant victime » d'un dommage imputable à une activité de prévention ou de soins d'obtenir une information de la part du professionnel ou de l'établissement sur les causes et les circonstances du dommage.

## UNE COMMUNICATION EN PLUSIEURS TEMPS

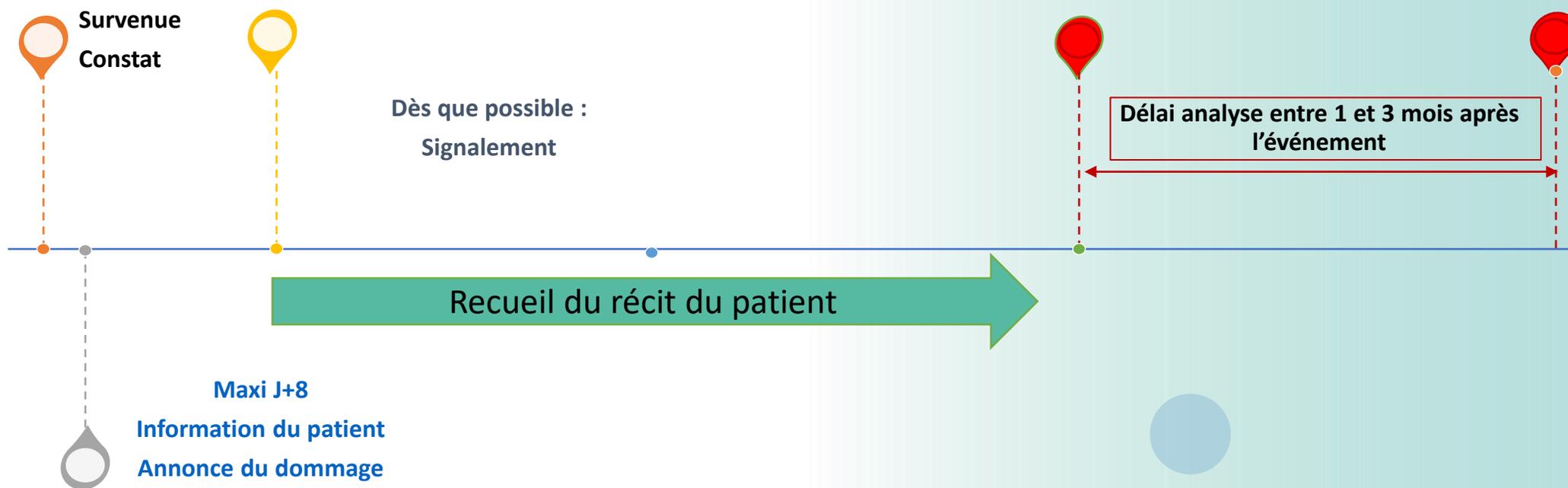
- Lorsque le dommage se produit ou est constaté
- Lorsque les causes sont connues (c'est à dire après l'analyse)
- Lorsque le patient le souhaite

## UN GUIDE HAS COMPLET POUR VOUS AIDER

[HAS - Annoncer un dommage au patient](#)



# Temporalité d'un EIAS

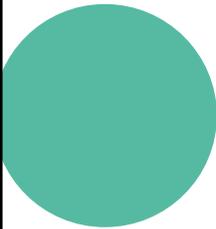


L'absence de témoignage du patient n'est pas un obstacle à l'analyse de l'EIAS, mais en disposer constitue une plus-value pour l'analyse.



# Importance de recueillir le point de vue du patient

Les plans d'amélioration de la qualité et sécurité des soins **ignorent souvent le point de vue du patient**. Il est important que le patient puisse décider de remplir un **rôle actif** et participer ainsi à sa propre sécurité, être acteur dans la prévention du risque

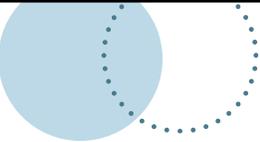


Pour améliorer l'analyse des EI , il est nécessaire inclure le point de vue des patients « *Rien sur moi, sans moi* »

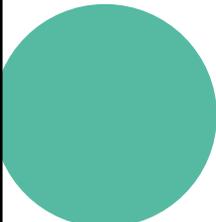
Regard croisé **qui renforce la compréhension de la situation**, car chaque acteur ne peut visualiser qu'une partie du processus de prise en charge



Démontre la volonté partagée d'avoir le patient comme partenaire des soins



# Les indispensables

- ✓ Nécessaire volonté de l'établissement de considérer le patient comme un partenaire des soins
  - ✓ Avoir connaissance de la réglementation et des recommandations :
    - ✓ [Guide Analyse des EIAS – HAS](#)
    - ✓ [Soutenir et encourager l'engagement du patient - HAS](#)
    - ✓ [Guide Annonce du dommage – HAS](#)
  - ✓ Instauration d'une **culture partagée** : pour être réussi, le recueil du témoignage doit rassembler l'adhésion et la conviction de toutes les personnes impliquées.
  - ✓ Information des professionnels et des usagers (lever les réticences et freins)
- 
- 

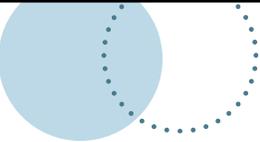
# Important !

Tous les patients, quel que soit leur niveau de littératie en santé, leur âge, leur situation sociale, professionnelle.... ont un rôle important à jouer dans l'analyse des EI

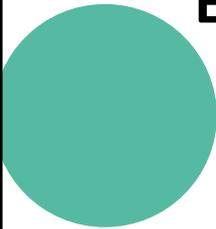
**On ne peut pas préjuger de la capacité d'un patient à participer à ce dispositif**

**On ne peut pas « exclure » un patient de ce dispositif**



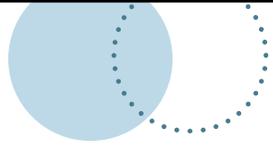


# Important !

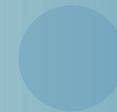


**Les professionnels peuvent avoir des difficultés à accepter le point de vue des patients et/ou du mal à parler ouvertement et partager des informations sur un EI devant le patient**

- Par peur de « représailles » de la part du patient ou de perte de confiance : la plupart des études montrent que les professionnels de soins qui sont honnêtes et transparents envers les patients sont ceux qui sont moins susceptibles d'être poursuivis
- les professionnels de soins peuvent sous-estimer la valeur du point de vue du patient.
- par crainte que la participation des patients à l'analyse de l'EI ait un impact négatif sur leur santé physique et mentale. **Hors un entretien mené avec transparence et empathie a des impacts positifs sur le patient et sa confiance dans l'équipe/ l'établissement**

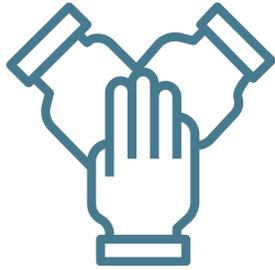


# L'INTERVIEW DU PATIENT : OUTILS



# Kit Outils

Formulaire accord  
du patient



Charte de l'interviewer

Affiche d'information

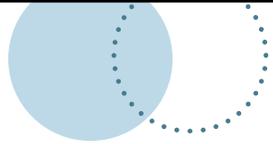


Grille  
d'interview

Check-list



Utilisation de la  
grille d'interview



# Check-list

Aide-mémoire de l'interviewer

Reprend les étapes pour bien se préparer à l'entretien

Conseils pour utiliser la grille

- Propos introductifs
- Questions
- Réponses



# Charte de l'interviewer



**Profil de l'interviewer : professionnel, si possible non concerné par la prise en charge, possédant des qualités**

- D'écoute,
- D'objectivité,
- D'ouverture d'esprit,
- D'empathie,
- De discrétion,
- De disponibilité

**...et qui "croit" au bien-fondé de recueil du récit du patient**

# Missions de l'interviewer

Réalise une interview du patient grâce à une grille prédéfinie afin de recueillir sa version de l'EIAS

- À sa manière et avec ses propres mots, le patient aura peut-être identifié des facteurs contributifs, des actions d'amélioration. C'est un moment où le patient **peut exprimer toute information qu'il juge pertinente ou qu'il souhaite porter à la connaissance des professionnels** et de l'organisation pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Participe à la réunion d'analyse pour partager le récit du patient

- À l'instar de ce qui est pratiqué dans la méthode du patient traceur, les éléments relatés par le patient sont croisés, au fur et à mesure de la réunion d'analyse, à ceux apportés par les professionnels.

# La grille d'interview

Fil conducteur de l'interview  
Construite à partir des 6 familles de la grille  
ALARM (retrait facteurs relatifs au patient)

## Grille d'interview

### Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS

#### Discours introductif

Je suis [XX]. L'établissement participe est soucieux de la qualité et de la sécurité des soins. Nous apportons une attention particulière à la surveillance et l'analyse des événements indésirables associés aux soins qui surviennent. Nous pensons que lorsqu'un incident a eu lieu, le patient détient des informations importantes pour mieux comprendre comment cet incident est arrivé. C'est pourquoi nous nous rencontrons aujourd'hui et nous vous remercions de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins de l'établissement.

Au cours de cet entretien, je vous poserai des questions afin de connaître votre expérience et votre point de vue sur ce qu'il vous ait arrivé. N'hésitez pas à m'interrompre si vous en ressentez le besoin.

Cet entretien ne concernera que l'événement et nous n'aborderons pas de questions relatives à votre état de santé. Les données recueillies resteront confidentielles et utilisées uniquement dans le cadre de l'analyse de l'événement.

#### FACTEURS LIES A L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL (hors matériel) :

Y a-t-il eu interruption du professionnel pendant la réalisation de sa tâche ?

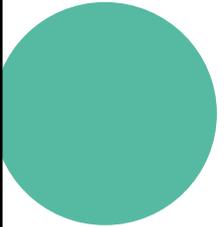
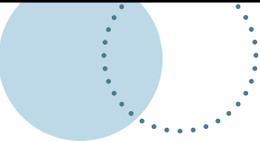
Le personnel vous paraît-il être en nombre suffisant ? présence des professions nécessaires ? Disponibilité des professionnels ? panne informatique ou tablette défectueuse ?

FACTEURS LIES A L'ORGANISATION ET AU MANAGEMENT : Y a-t-il eu des difficultés dans la programmation d'un examen/consultation ? des retards ?

Que pensez-vous de la coordination entre les services ?

FACTEURS LIES AUX TACHES (PROTOCOLES, PROCEDURES) : Le professionnel a-t-il exprimé une incompréhension sur les tâches à effectuer ?

FACTEURS LIES AU(X) PROFESSIONNEL (S) :



# L'INTERVIEW DU PATIENT : MÉTHODE



# Conditions de l'interview

Après information du patient sur l'EIAS et le recueil de son récit (accord préalable)

Dans un délai maximal de 3 mois après la survenue de l'EIAS

L'interview se passe dans la chambre du patient ou dans un **endroit calme**

**Eviter les interruptions**

**Eviter une organisation trop "solennelle"**

**Créer un climat de discussion et d'échange**

**Se mettre "à la portée" du patient (posture et expression orale)**



Vous tenir debout, loin du patient

Utiliser un PC qui ferait « paravent » entre le patient et vous

Être plusieurs face au patient

# Conditions de l'interview

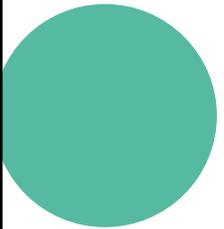
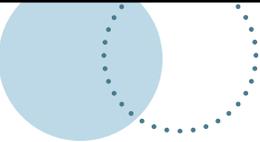
- ✓ Si le patient le souhaite, il peut être **accompagné d'un proche**. Les patients peuvent se sentir réconfortés lorsque les membres de leur famille est présent.
- ✓ Se présenter
- ✓ Rappeler le pourquoi de l'entretien
  - ✓ Utiliser la trame introductive du début de la grille
- ✓ S'assurer de l'accord du patient
- ✓ Remercier
- ✓ Replacez le contexte : se baser sur le discours introductif de la grille d'interview



# Utilisation de la grille

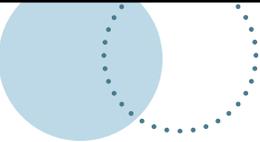
- ✓ La trame de l'interview est organisée par thème, correspondant aux familles de facteurs de la grille ALARM (retrait des facteurs liés au patient)
  - ✓ Pour chaque thème, les facteurs à explorer sont indiqués **en gras** et en dessous, en italique, des questions de relances pour aider à identifier les causes.
  - ✓ Encouragez un **récit spontané**, essayez de laisser le patient venir à vous avec ses réponses
  - ✓ **Ne pas lire la grille**
  - ✓ Ne pas poser de questions fermées
  - ✓ Ne pas chercher à poser toutes les questions dans l'ordre (respect l'ordre du récit du patient)
  - ✓ **REFORMULEZ !**
  - ✓ Notez sans interprétation, les réponses du patient dans la colonne "commentaires"
  - ✓ Ne pas vouloir retranscrire exactement ses paroles (mais sans interprétation ou censure)
  - ✓ N'ayez pas peur des silences
  - ✓ Le patient n'aura pas forcément réponse à toutes vos questions
- 

**Les données personnelles et médicales concernant le patient ne seront pas abordées**

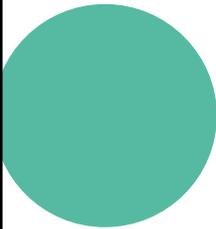


# L'interview du patient : concepts de communication



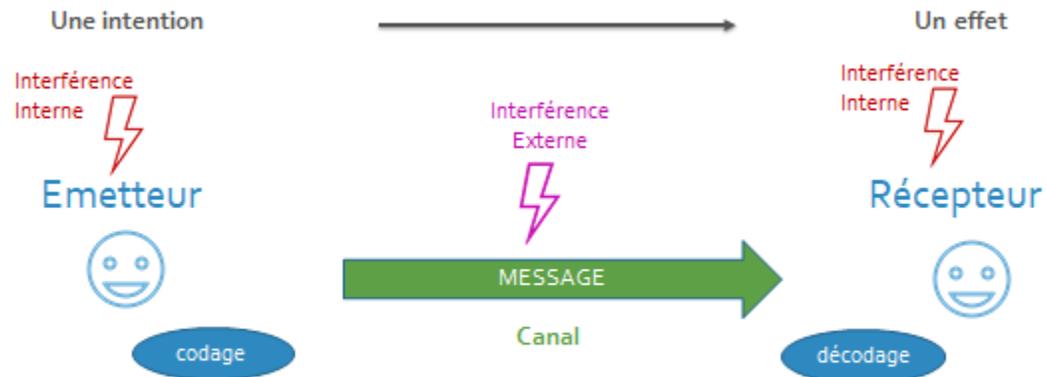


# Qu'est ce que l'écoute active ?

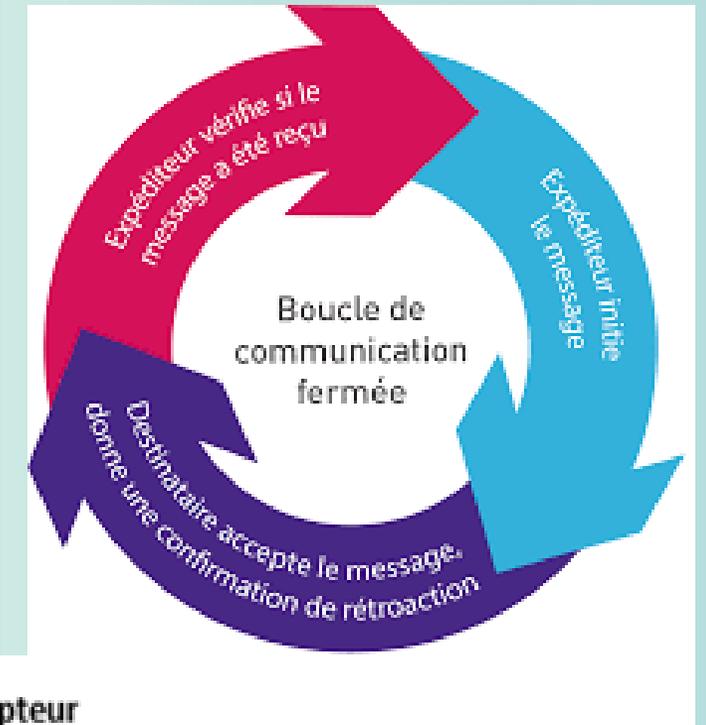
- 
- ✓ Approche développée à partir des travaux sur *l'approche centrée sur la personne*
  - ✓ Accompagner l'expression des émotions dans des situations de face-à-face
  - ✓ Mettre en mots les émotions et sentiments exprimés par l'interlocuteur
  - ✓ Décoder ce qui n'est pas verbalisé
- 
- ✓ **Le patient va exprimer SON ressenti, SON vécu, SES émotions. Il faut les accueillir sans jugement !**
- 

# Communication en boucle fermée

Comment communiquons nous ?



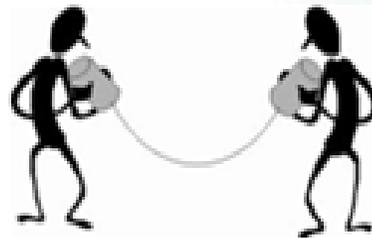
La communication est bonne si l'intention est égale à l'effet



**01** Bruno l'émetteur

Solange, prépare moi  
1 mg d'atropine IV

**03** Confirmation :  
Ok



**02**

Solange, le récepteur

**Répétition du message :**

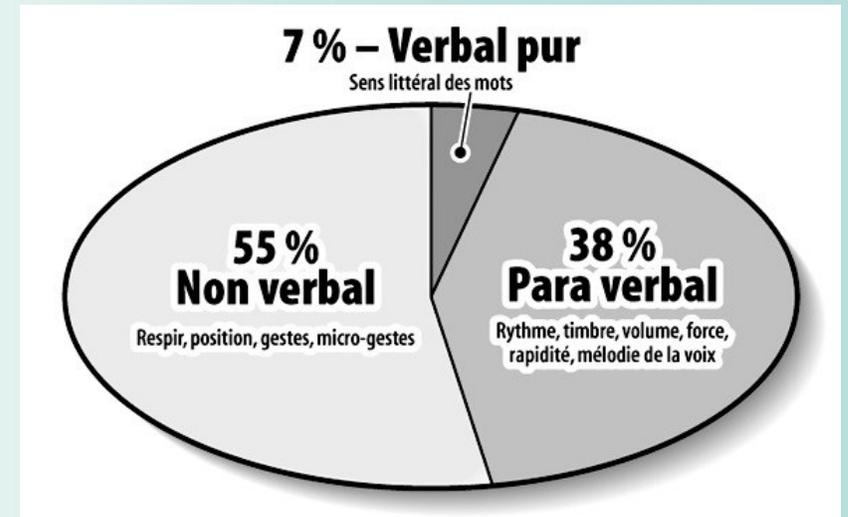
Je prépare 1 mg  
d'atropine en IV

# Principes de la communication

**Verbale** : avec les mots

**Para-verbale** : rythme de la parole, de sa force, de sa rapidité, du timbre de notre voix, de sa mélodie...

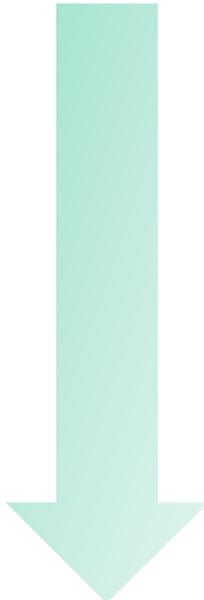
**Non verbale** : avec le corps, les expressions du visage, la façon de se tenir, de parler, les mouvements de tête, des yeux, des mains...



**Le dialogue passe aussi le regard, si vous lisez la grille, vous coupez le contact visuel et donc perdez des informations !**

# Déperdition d'un message

**Un échange c'est :**



Ce que je veux dire = 100 %

Ce que je dis = 90 %

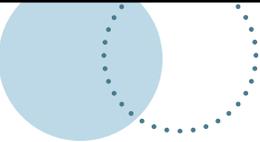
Ce qu'il entend = 80 %

Ce qu'il écoute(en étant attentif) 60 %

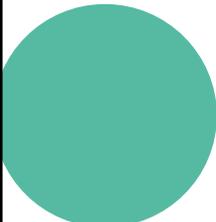
Ce qu'il comprend = 50 %

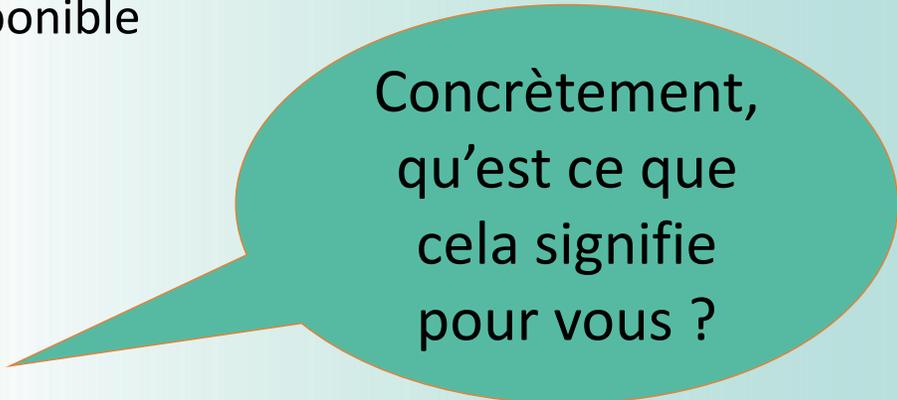
Ce qu'il retient = 30 %

Ce qu'il réutilise = 20 %



# L'écoute active

- 
- Laisser parler l'autre
  - Mettre son interlocuteur à l'aise
  - Montrer qu'on veut bien écouter, qu'on est disponible
  - Eviter toute distraction
  - Etre empathique
  - Etre patient
  - Rester calme
  - Ne pas critiquer
  - Poser des questions
  - Toujours être attentif à l'autre



Concrètement,  
qu'est ce que  
cela signifie  
pour vous ?



# La reformulation



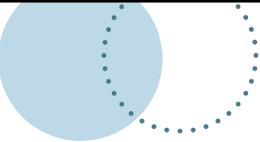
Écouter est **la condition essentielle** à la compréhension, or il importe de comprendre ce que notre interlocuteur veut exprimer à travers ses phrases, ses mots, ses hésitations, ses silences même et tout son comportement , mimiques ou gestes.



L'écoute est **un comportement actif** qui nous permet de pouvoir en permanence être en mesure de résumer ce que l'autre est en train de dire



L'écoute permet à l'autre de se sentir « suivi » et l'amène à faire cheminer sa pensée et sa réflexion.

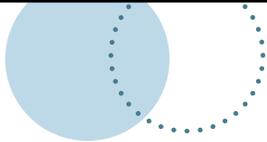


# La reformulation

La reformulation **consiste à redire en d'autres termes** et avec ses mots à soi de manière concise et explicite ce qui a été exprimé par notre interlocuteur. Si la reformulation est bien faite, on obtient généralement un accord (signe de tête, d'acquiescement ou « oui, oui, c'est tout à fait ça ») de la part de notre interlocuteur

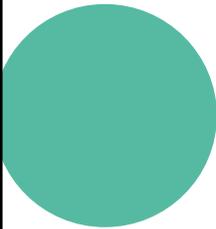
La reformulation porte sur

- Ce qui vient d'être dit explicitement,
  - Ce qui l'est implicitement (sous entendu)
  - Ce qui est non verbal (posture, mimique, ton et qui exprime le sentiment, l'intentionnalité du message)
- 



# La reformulation

## Les types de reformulation les plus utilisés :

- En écho reprenant les derniers termes d'une phrase, ce qui conduit à les expliciter
  - En reflet, qui reprend ce qui a été exprimé : ainsi, selon vous, vous voulez dire que, en d'autres termes, à votre avis, ...
  - En résumer ou synthèse partielle : traduire l'essentiel de ce que le sujet vient de dire sans transformer
  - La reformulation des émotions (vous vous sentez, vous avez l'air ... stressé, en colère, triste, abattu, gai effrayé, gêné...)
- 
- 

# La reformulation

Souhaitez-vous  
que je reformule  
ma question ?

Pour être certain(e)  
d'avoir bien compris,  
est ce correct si je  
note que « ... » ?

Si je comprends bien,  
vous n'avez rien de  
particulier à signaler ?

En d'autres  
termes,  
« ... » ?

Je voudrais être sur(e) de  
bien retranscrire vos  
propos....

J'ai l'impression que  
quelque chose vous  
interpelle, je me  
trompe?

# Reformulation en écoute active

## Questions fermées

« Tout va bien ? »

« Vous allez bien ? »

« Ca va mieux que la semaine passée ? »

« Vous êtes d'accord ? »

« Ne croyez-vous pas que vous devriez le prévenir ? »

« C'est mieux de lui dire, non ? »

« Vous ne trouvez pas que ce serait une bonne idée d'aller au centre de santé ? »

*Evelyne Josse, 2019, pour Résilience-psy.com (art 380)*

## Reformulation en question ouverte

« Comment allez-vous ? » ou « Comment ça va ? »

« Comment allez-vous ? » ou « Comment ça va ? »

« Comment allez-vous depuis la semaine passée ? »  
ou « Comment ça va depuis la semaine passée ? »

« Qu'en pensez-vous ? » ou « Quel est votre avis ? »

« Que pensez-vous de l'idée de le prévenir ? »

« Que pensez-vous de l'idée de le lui dire ? »

« Que pensez-vous de l'idée de consulter le centre de santé ? »

\* Les conseils dissimulés doivent être présentés comme suggestion et non comme question

# La capacité à remplacer des mots négatifs par des mots et /ou expressions positives !

EXPRESSION À ÉVITER	EXPRESSION SUGGÉRÉE
<i>N'ayez pas peur</i>	<i>Soyez rassuré</i>
<i>Est-ce que vous allez mal ?</i>	<i>Êtes-vous soulagé ?</i>
<i>Ça ne va pas être long</i>	<i>Ça va être court</i>
<i>Vous n'avez pas froid ?</i>	<i>Avez-vous assez chaud ?</i>
<i>Pas trop peur de cette opération ?</i>	<i>Que savez-vous de cette opération ?</i>
<i>Comment vous sentez-vous ?</i>	<i>Vous vous sentez bien ?</i>



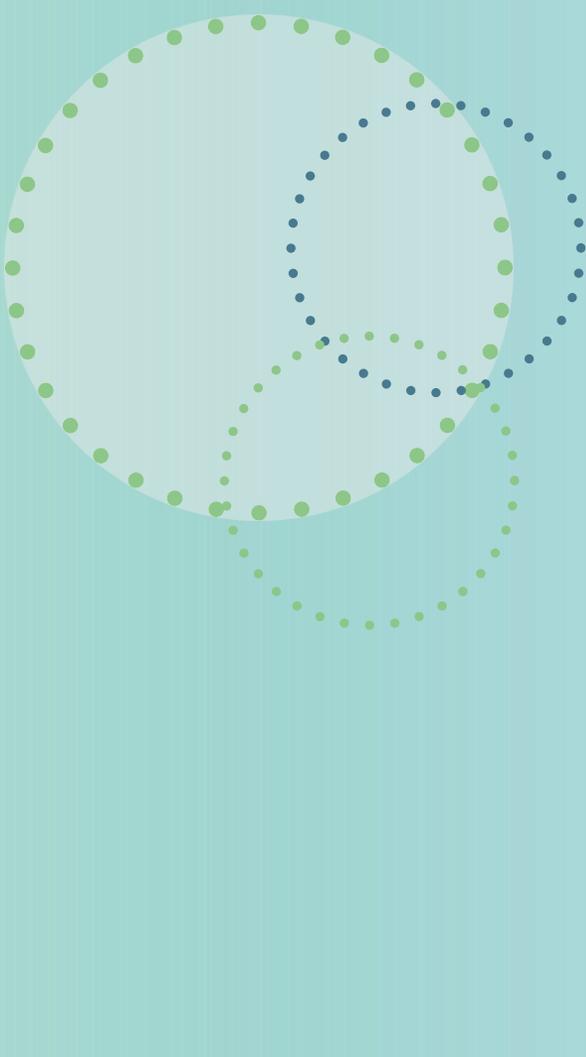
# Contactez nous

 04 72 11 54 60

 [162 avenue Lacassagne](#)  
[69003 Lyon](#)

 [www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)

 [22 Allée Alan Turing](#)  
[63000 Clermont-Ferrand](#)



  @CEPPRAAL

## NOS CHIFFRES CLÉS



**+55**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua una.



**+100**

**Projets**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua una.



**+10**

**Employés**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua una.



**20K**

**Abonnés  
Instagram**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua una.



**20K**

**Abonnés  
Linkedin**

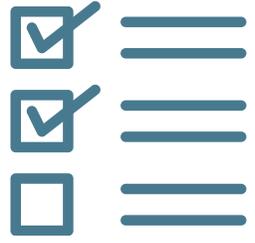
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua una.



**20K**

**Abonnés  
Youtube**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua una.



Semaine  
de la sécurité  
des patients

