



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

Grille d'interview

Propos introductifs

Je suis [XX]. 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.

Au cours de cet entretien, je vous poserai des questions afin de connaître **vos** expérience et **vos** 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 interne de l'analyse de l'événement.

Avant que nous commencions, avez-vous des questions ?

Questions	Réponse du patient /Commentaires
LE DEROULEMENT DE L'EIAS ET SES CONSEQUENCES	
<p>Pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé lors de votre hospitalisation ? Comment l'avez-vous vécue ?</p> <p><i>Comment a réagi le personnel hospitalier lors de cet incident ? Comment le personnel est-il intervenu ?</i></p> <p><i>Que vous a-t-on expliqué ?</i></p>	
<ul style="list-style-type: none">• Quelles ont été les conséquences de l'événement ? <i>Prolongation de la durée d'hospitalisation ? soins supplémentaires ? surveillance particulière ?</i>• Quels sont vos sentiments suite à cet incident ?	

IDENTIFICATION SPONTANEE PAR LE PATIENT DE CAUSES IMMEDIATES ET/OU PROFONDES

- Qu'est ce qui, selon vous, a contribué à la survenue de l'événement?

ANALYSE SYSTEMIQUE

Si le patient a spontanément évoqué les facteurs contributifs, il n'est pas nécessaire de développer cette partie avec le patient. Attention à ne pas suggérer l'existence d'une erreur à travers les exemples.

Je vais vous proposer différentes catégories de facteurs qui peuvent contribuer à la survenue d'incidents. Je vous demande de m'expliquer si vous avez remarqué quoi que ce soit lié à ces facteurs pour votre incident.

FACTEURS MATERIELS : le matériel était-il présent ? Adapté ? Non défectueux ? Les locaux vous paraissent-ils adaptés ?

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) : le(s) professionnel(s) vous a/ont il(s) paru(s) stressé, fatigué, maladie, expérimenté, avoir les connaissances adaptées ?

Ont-ils exprimé des difficultés ?

<p>FACTEURS LIES A L'EQUIPE DE SOINS : les échanges entre les professionnels vous ont-ils parus adaptés ? <i>fluides, cohérents, non conflictuels... ?</i></p>	
<p>FACTEURS LIES A LA COMMUNICATION ET A LA GESTION DE L'INFORMATION DONNEE AU PATIENT : Vous êtes-vous senti écouté ? L'équipe a-t-elle passé suffisamment de temps pour vous informer et répondre à vos questions ? <i>Lorsque les professionnels se sont adressés à vous, les échanges étaient-ils clairs, adaptés, complets... ?</i></p>	
<p>FACTEURS LIES AU PATIENT : Quelle a été votre relation avec l'équipe ? <i>Est-ce que vous avez eu des difficultés à vous exprimer auprès des professionnels ? (oser poser des questions, exprimer ses difficultés, son incompréhension etc.)</i></p>	
<p align="center">Facteurs institutionnels : ne peuvent pas être investigués auprès du patient</p>	
<p align="center">PROPOSITIONS D'AMELIORATION</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Selon-vous, qu'est-ce qui aurait pu faire pour éviter cet incident ? <i>pour en limiter les conséquences négatives ?</i> • Avez-vous des idées d'actions à mettre en œuvre pour éviter que cet incident ne se reproduise ? 	
<p align="center">CONCLUSION</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Souhaitez-vous ajouter quelque chose sur votre incident ou sur votre séjour ? 	

Je vous remercie pour cet échange. Les éléments que vous avez apportés sont précieux et seront étudiés lors d'une réunion avec le personnel (qui aura lieu le XX – si connu).

Notes supplémentaires (observations, ressentis interviewer...) :