

## Les 3 temps de l'annonce

### 1 Préparer le rendez-vous d'annonce

- Quels sont les faits dont on est sûr ?
- Qui assistera au RDV ?
- Quand et où se tiendra le RDV ?
- Quels sont les besoins prévisibles du patient ?

### 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
- Proposer un référent
- Tracer l'annonce dans le dossier médical
- Débriefing en équipe ou participer à des démarches collectives d'analyse des pratiques

### 3 Suivre l'annonce

- Informer le patient des nouveaux éléments connus
- Exprimer de nouveau des regrets voire des excuses en cas d'erreur avérée
- Mettre en œuvre les offres de soins et de soutien proposées
- Organiser avec le patient les soins d'aval
- Tracer les rendez-vous de suivi dans le dossier médical

## La relation avec le patient

### ▶▶ Quelques repères

▶▶ **Répondre**  
aux attentes et aux  
besoins légitimes  
des patients

▶▶ **Rassurer**  
et **accompagner**  
les professionnels  
de santé

Communiquer  
avec empathie,  
sincérité  
et honnêteté

Prendre en  
compte  
l'entourage  
du patient

Respecter la  
confidentialité

Respecter  
l'individualité  
du patient

## Maintenir confiance et dialogue