LE NOUVEAU DISPOSITIF DE RECUEIL DU RÉCIT DES PATIENTS DANS L'ANALYSE DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS

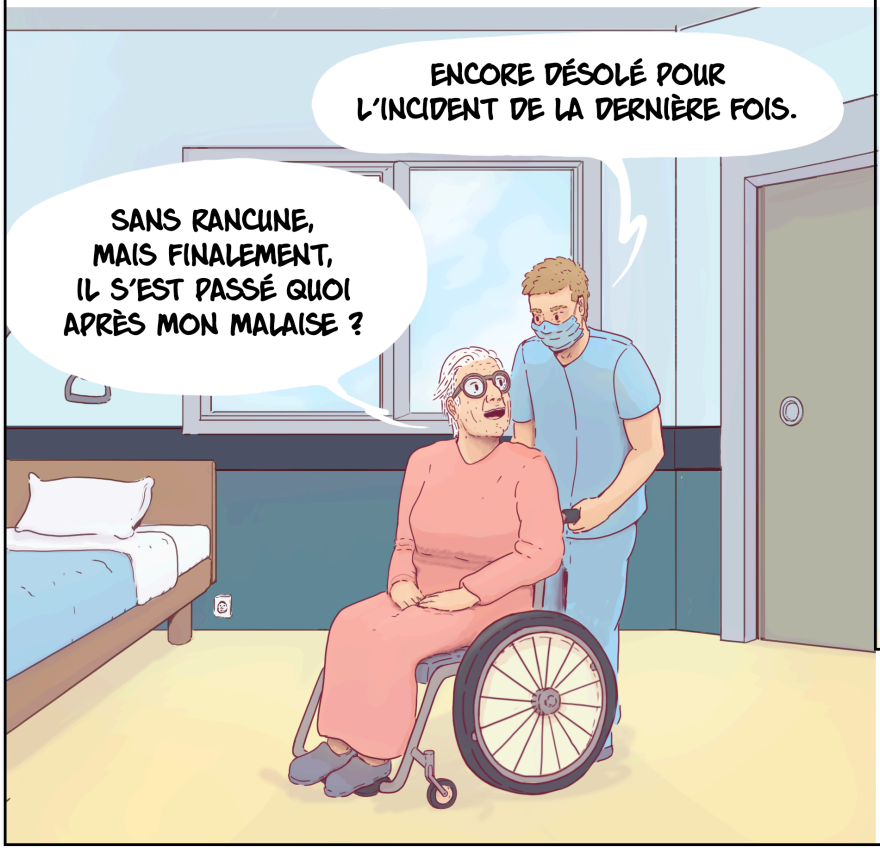
Structure Régionale d'Appui Grand Est



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026

Il y a du nouveau dans la gestion des évènements indésirables associés aux soins !

Actuellement, lorsqu'un patient est victime d'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) ...



Pour rappel, un EIAS est un évènement :

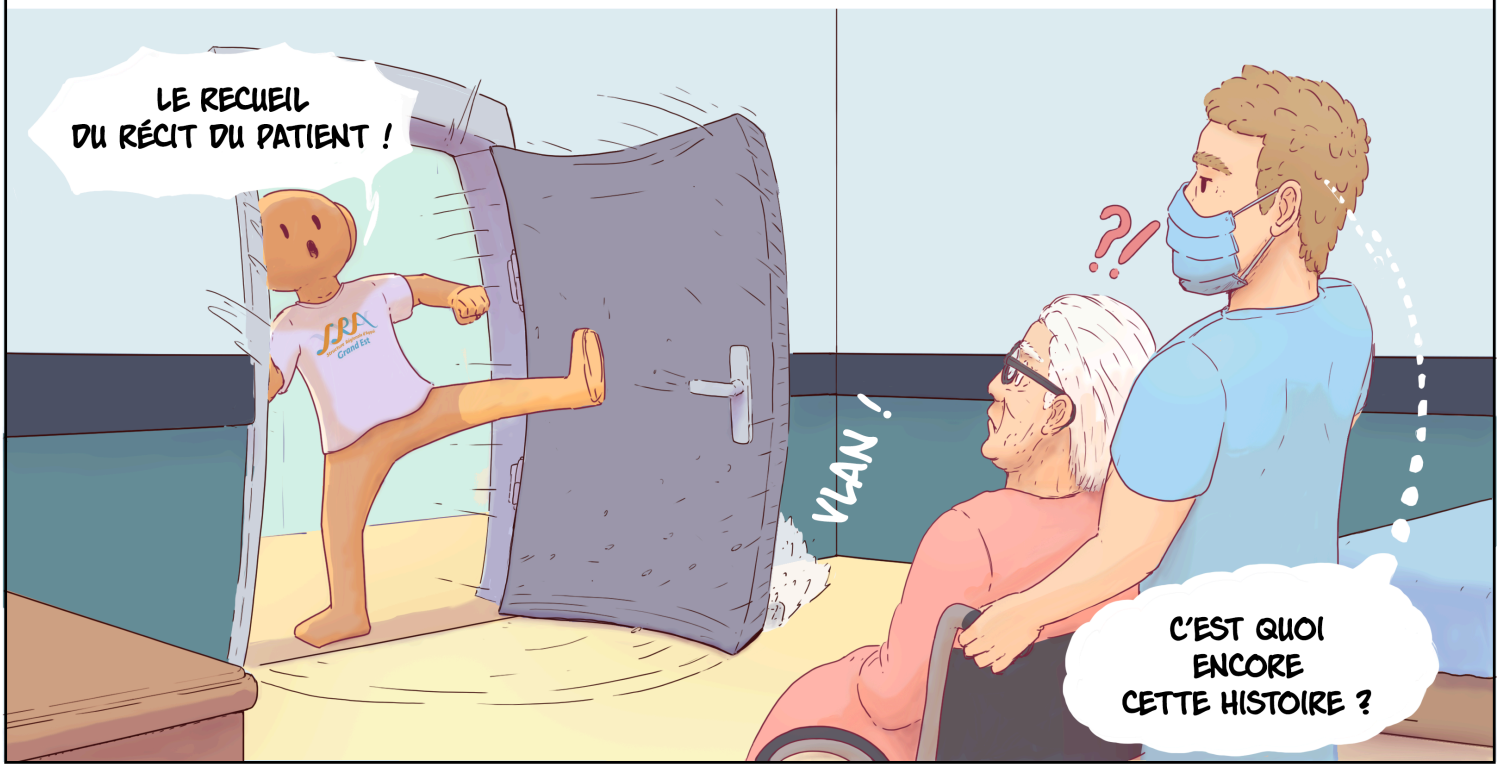
- Défavorable et inattendu (qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou de l'état du patient)

- Survenant chez un patient lors d'un acte de soin ou d'accompagnement.

- Qui a ou aurait pu avoir des conséquences négatives pour le patient.

... il est en droit de demander des informations sur le dommage associé aux soins qu'il a subi.

Et depuis 2025, une nouvelle pratique se répand dans les équipes de soins et d'accompagnement :



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026

NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ A POUR MISSION D'APPRENDRE DE SES ERREURS ET DE S'AMÉLIORER AFIN DE NE PAS RÉPÉTER DES INCIDENTS ÉVITABLES.

POUR L'AIDER DANS CETTE MISSION, DIVERS ACTEURS ANALYSENT LE FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME DE SANTÉ ET PUBLIENT RÉGULIÈREMENT LEURS OBSERVATIONS AINSI QUE DES RÉFLEXIONS ET DES RECOMMANDATIONS.

OR,

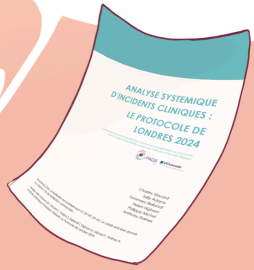
QUE CE SOIT DANS LES MISES À JOUR DU DISPOSITIF DE CERTIFICATION DE LA HAS



... DANS LA FEUILLE DE ROUTE NATIONALE 2023-2025 « AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PATIENTS ET DES RÉSIDENTS » ...



... OU DANS LA DERNIÈRE ÉVOLUTION DE LA MÉTHODE ALARM (ALARM-E, PROTOCOLE DE LONDRES)



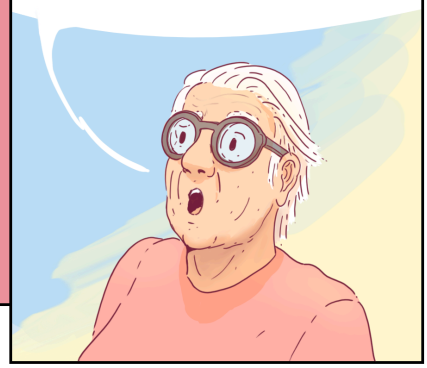
ON RETROUVE UNE NOUVELLE IDÉE COMMUNE :

"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."



LES ÉQUIPES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT SE SONT DONC VUES RECOMMANDER DE RECUEILLIR ET D'INTÉGRER LE POINT DE VUE DU PATIENT DANS L'ANALYSE DES EIAS*

ET CONCRÉTEMENT ÇA SE PASSE COMMENT ?



* Comme dans le guide d'analyse des EIAS de la Haute Autorité de Santé (HAS) en collaboration avec la FORAP

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026

CONCRÈTEMENT UN PROFESSIONNEL VA VOUS INTERVIEWER

LUI ?

HEU....

PEUT ÊTRE UN JOUR, S'IL EST FORMÉ À CE GENRE D'EXERCICE !

ET IL FAUT SE FORMER SUR QUOI ?

SUR LA FAÇON DE RECUEILLIR LE RÉCIT, IL Y A DES COMPORTEMENTS, DES BIAIS QU'IL FAUT APPRENDRE À ÉVITER, POUR NE PAS REMETTRE EN QUESTION LE TÉMOIGNAGE DU PATIENT.

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026

EN MENANT CES DISCUSSIONS, UNE PARTIE DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ PEUVENT AVOIR DU MAL À PARLER OUVERTEMENT DE L'EIAS OU DES PERSONNES IMPLIQUÉES, DEVANT LE PATIENT...

CELA PEUT VENIR D'UN SENTIMENT DE CULPABILITÉ OU BIEN DE LA PEUR DE PERDRE LA CONFIANCE

POURTANT, LA PLUPART DES ÉTUDES MONTRENT QUE L'HONNÊTETÉ ET LA TRANSPARENCE DANS CES SITUATIONS DIMINUENT LE RISQUE DE PLAINTES OU DE POURSUITES.

De manière plus générale, un entretien mené avec transparence et empathie a des impacts positifs sur le patient et sur sa confiance dans l'équipe/l'établissement.

ON A AUSSI DES SOIGNANTS QUI PEUVENT AVOIR DES DIFFICULTÉS À ACCEPTER LE POINT DE VUE DES PATIENTS

OU D'AUTRES QUI CRAIGNENT QUE LA PARTICIPATION DES PATIENTS AIT UN IMPACT NÉGATIF SUR LA RELATION DE SOIN.

ET J'EN PASSE ...

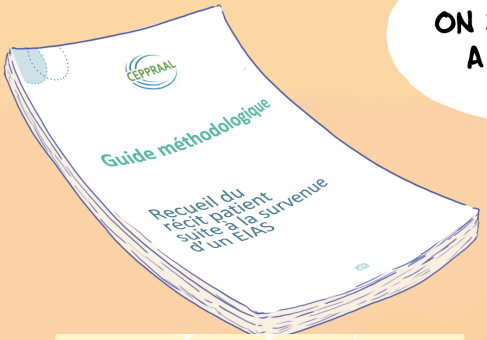
BAH, ON EST TOUS DES HUMAINS APRÈS TOUT !

ET ON A DES RESSOURCES POUR NOUS AIDER À ÉVITER LES FAUX PAS ?

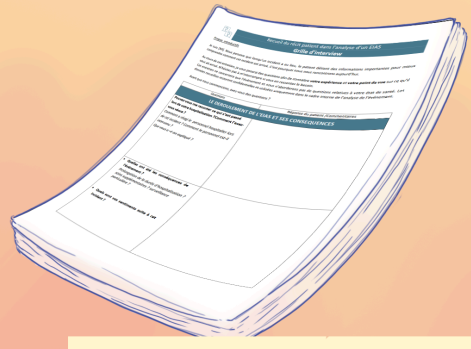
© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026

OUI, CELA FAIT QUELQUES TEMPS QUE LES EXPÉRIMENTATIONS ONT DÉBUTÉ, ALORS DES RESSOURCES ONT COMMENCÉ À ÉMERGER.

ON PEUT NOTAMMENT CITER LES OUTILS QUE LE CEPPRAAL* A MIS À DISPOSITION APRÈS SES EXPÉRIMENTATIONS :



UN GUIDE MÉTHODOLOGIQUE ...



UNE GRILLE DE RECUEIL, POUR CADRER L'ENTRETIEN ...



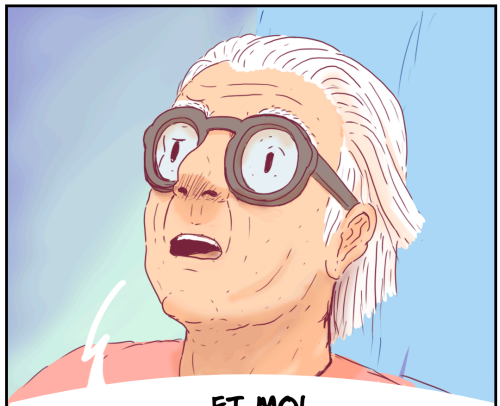
... ET UNE PROPOSITION DE FORMATION À L'INTERVIEW.



CES OUTILS SONT D'AILLEURS ACTUELLEMENT EN COURS D'ADAPTATION DANS LE CADRE D'UNE EXPÉRIMENTATION MENÉE PAR LA SRA GRAND EST AVEC DES ÉTABLISSEMENTS ADHÉRENTS DE LA RÉGION.



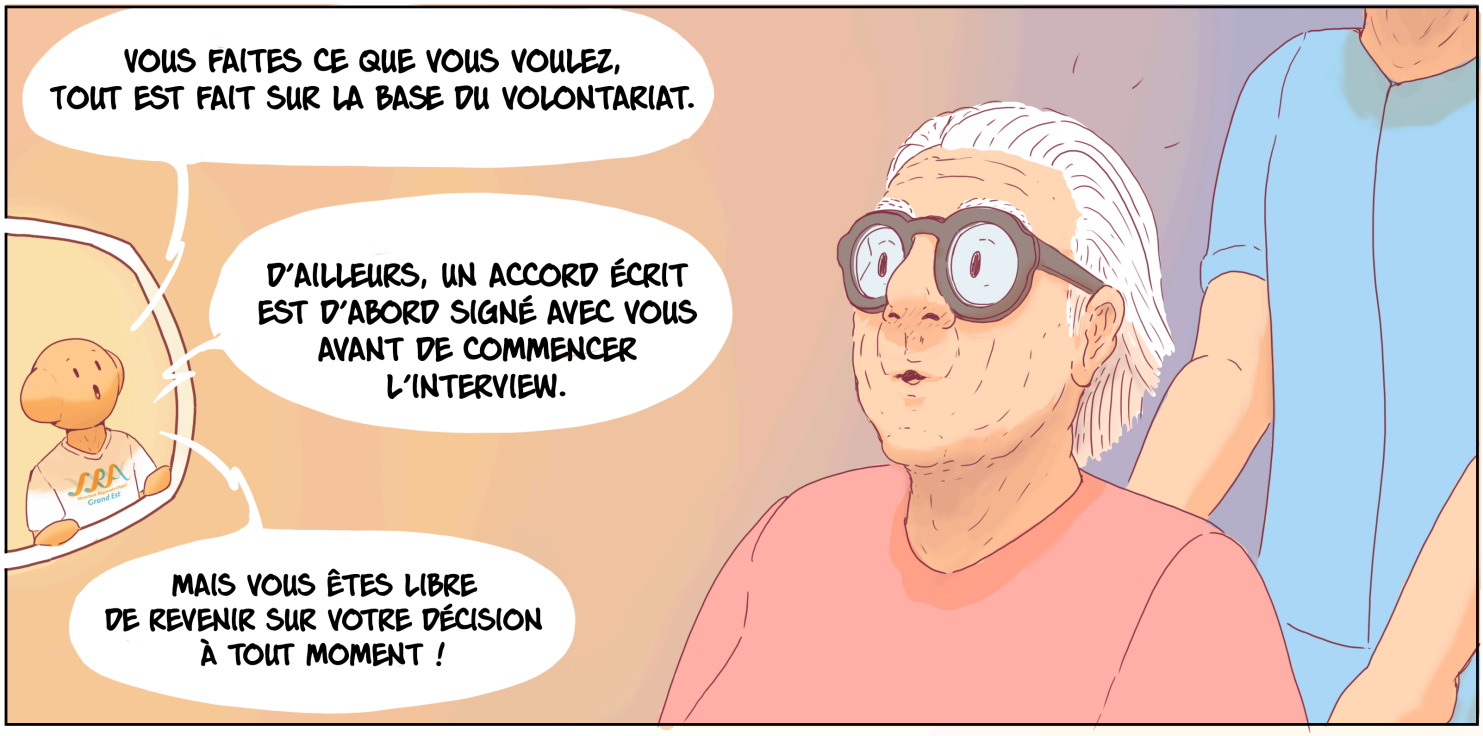
ET PUIS AVEC LA DÉMOCRATISATION DU RECUEIL DU RÉCIT DES PATIENTS, IL Y A FORT À PARIER QUE D'AUTRES OUTILS VOIENT LE JOUR DANS LES PROCHAINES ANNÉES !



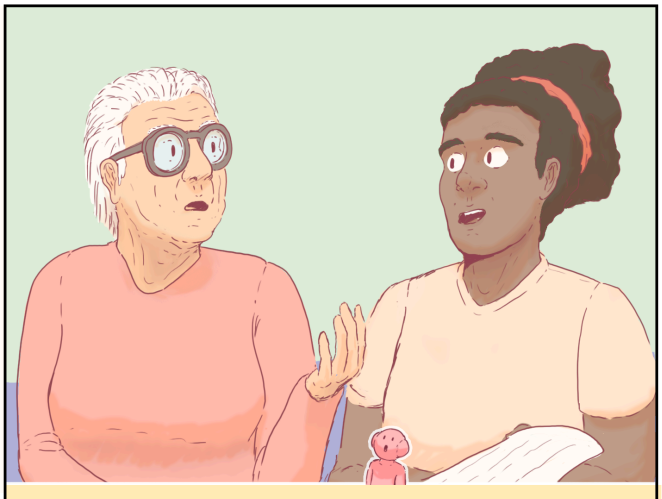
... ET MOI, JE SUIS OBLIGÉE DE RÉPONDRE ?

*Le CEPPRAAL est la SRA de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

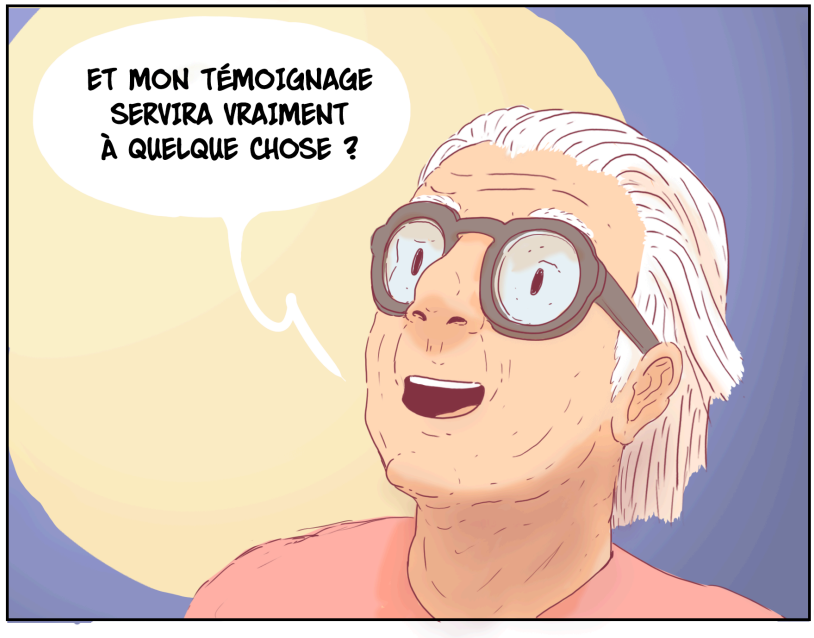
© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026



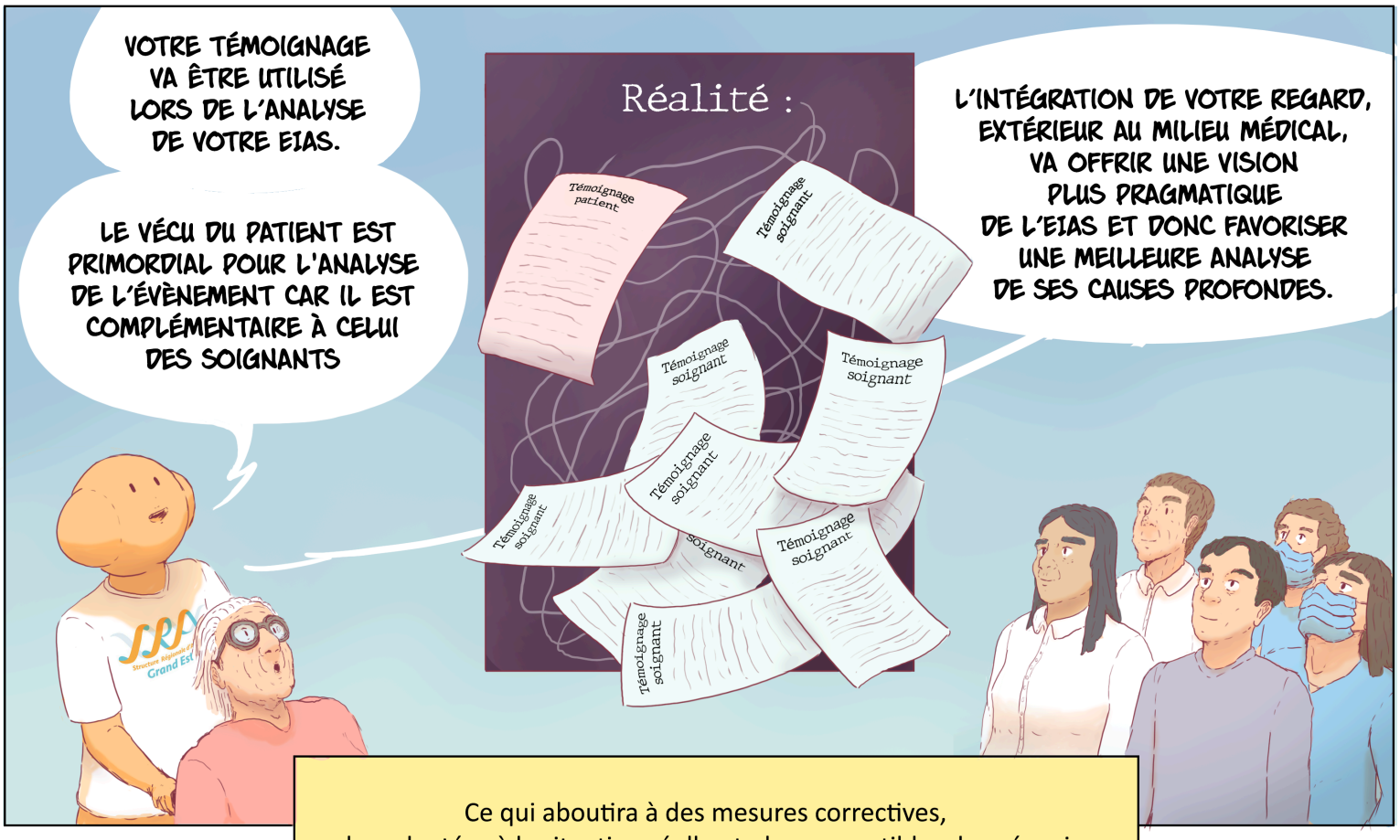




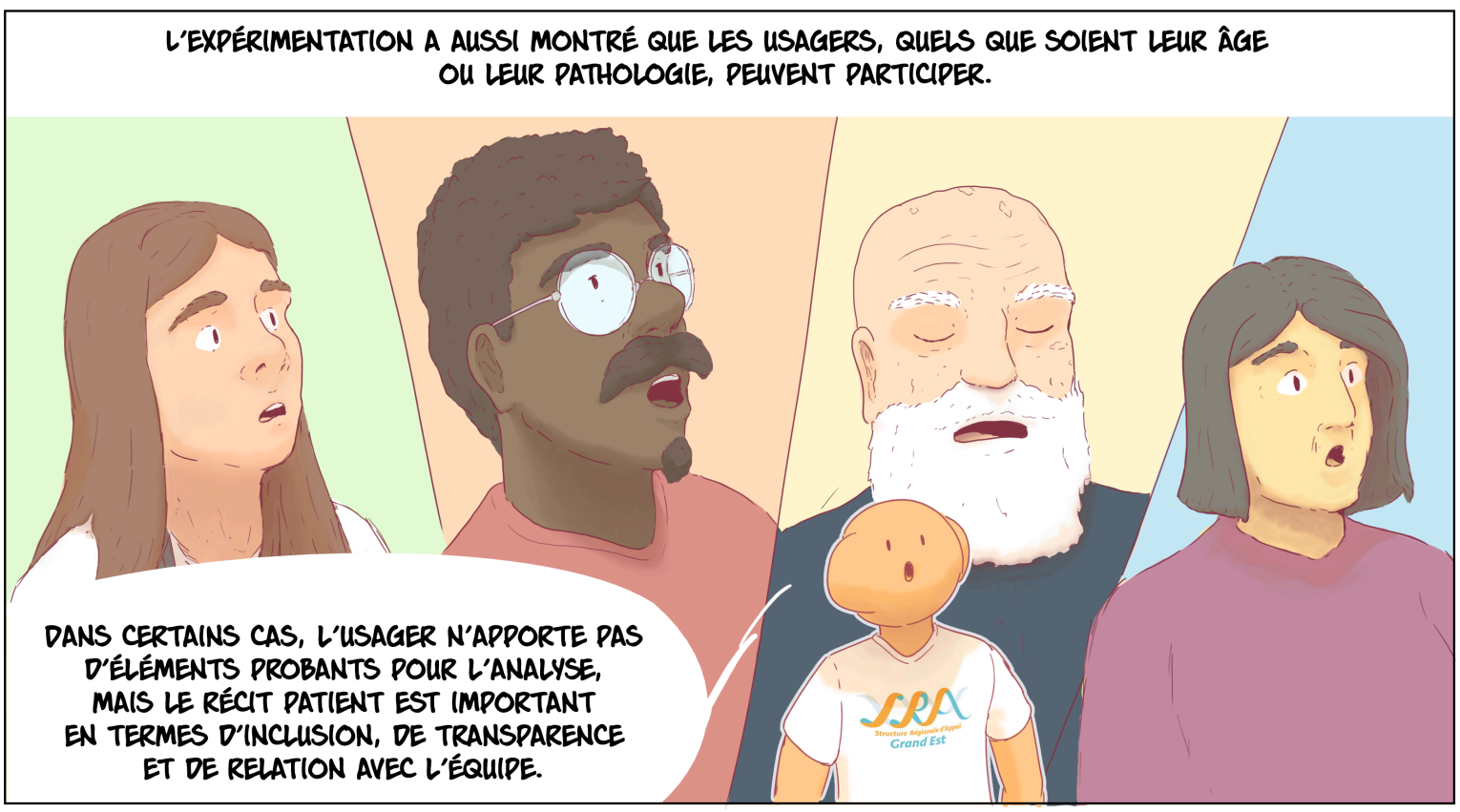
Les représentants des usagers sont des personnes chargées de défendre les droits et les intérêts des patients au sein de l'hôpital.



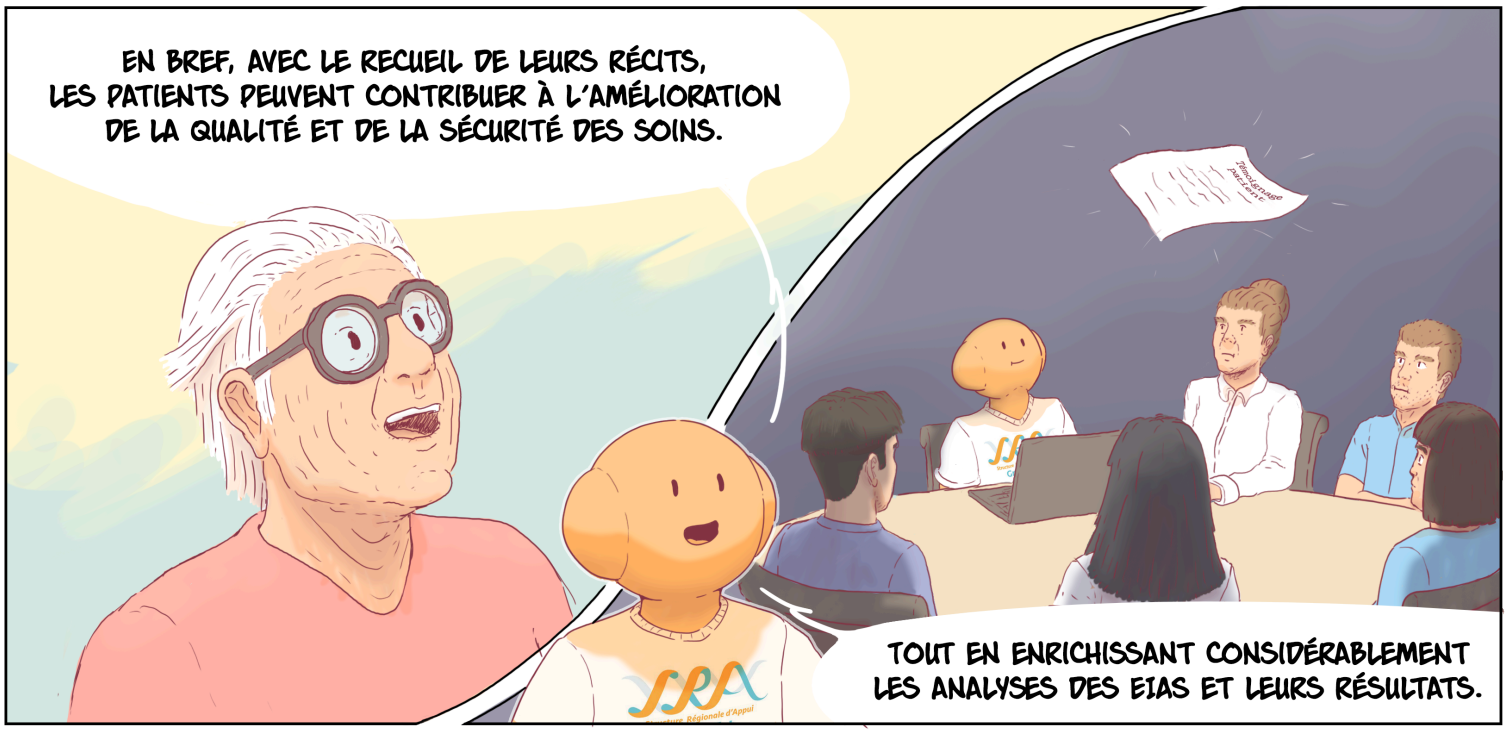
© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026

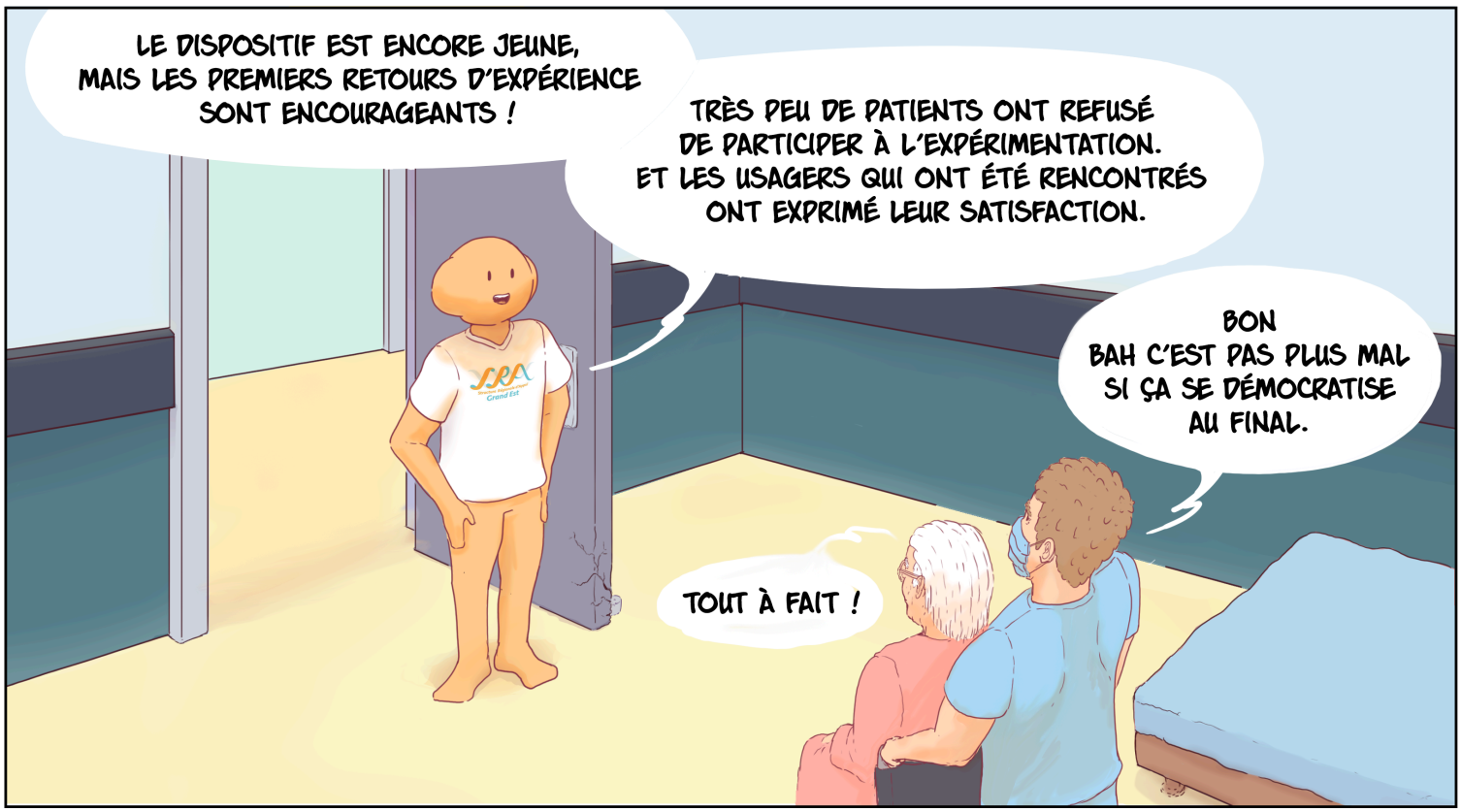


Ce qui aboutira à des mesures correctives,
plus adaptées à la situation réelle et plus susceptibles de prévenir
de futurs incidents similaires.



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026





D'ici quelques années on devrait voir ce genre
de pratiques adoptées un peu partout sur le territoire.

Alors, n'hésitez pas à vous rapprocher
de votre SRA pour vous renseigner sur le sujet !



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2026

QUI SOMMES-NOUS ?

L'équipe EIGS de la SRA Grand Est

Dr Lucie CAZET
Médecin de santé publique

Dr Olivier MARTIN
Médecin coordonnateur

Fanny DUPONT
Chargée de mission QGR

L'illustrateur :



Thomas MARTIN
Illustrateur/médiateur scientifique

Structure Régionale d'Appui Grand Est

ET COMMENT NOUS CONTACTER ?

Pour contacter la **SRA Grand Est** :

Par téléphone : **03 83 40 85 11**

Par mail : **contact@sragrandest.org**

Sur le site : **www.sragrandest.org**

Pour contacter **l'illustrateur :**

Sur Instagram : **@science_et_dessin**

Par mail : **thomasmartinmennetrier@gmail.com**

ET SOUVENEZ-VOUS :

Signaler un évènement indésirable, c'est **10 minutes utiles à tous.**