

Rencontre avec le professionnel aidant

La rencontre a lieu sur proposition du 1er secours émotionnel ou à la demande de la seconde victime. En cas d'indisponibilité, faire appel au réseau de professionnels aidants.

Le lieu

- la rencontre s'effectue sur site
- demandez à la 2nde victime où et quand elle souhaiterait vous rencontrer, le délai entre la demande et le RDV doit être court, sans notion d'urgence.
- proposez un lieu sécurisant, neutre ou une atmosphère sécurisante en dehors du service (exemples en fin de document)
- affichez « ne pas déranger » si nécessaire
- créez de l'intimité et préservez la confidentialité des échanges
- pas d'obstacle « physique » entre vous deux

Le moment

- à la discrétion du professionnel aidant et de la 2nde victime
- en dehors d'un moment d'activité professionnelle du professionnel aidant
- après avoir pris de connaissance de l'événement
- le RDV est programmé d'un commun accord par le professionnel aidant
- le professionnel aidant peut refuser l'entretien mais s'assure de son organisation auprès d'un collègue
- préparez votre entretien

La confidentialité

- le professionnel aidant prend attache auprès de la direction Qualité Sécurité pour s'assurer de la prise en charge de l'événement et obtenir une courte description
- la rencontre avec le professionnel aidant est confidentielle, tout comme le contenu des échanges
- toutefois il est possible de lever la confidentialité en cas de danger imminent pour les patients ou pour la 2nde victime. Dans ces deux cas le professionnel aidant alerte le cadre / chef de département pour sortir immédiatement la 2nde victime de son activité et l'orienter vers le service de santé au travail.

L'attitude

- soyez disponible psychologiquement
- prenez le temps nécessaire
- soyez dans une écoute empathique
- faites preuve d'hospitalité
- proposez une écoute attentive, authentique, neutre
- soyez ouvert, et sans jugement de valeur
- ne pas « fondre » avec les sentiments de l'autre (collationnement)
- soyez calme et pondéré
- respectez les silences
- ayez une posture physique empathique, modeste et ouverte, côte à côte plutôt qu'en face à face
- regardez la 2nde victime
- marchez ou asseyez vous ensemble
- attitude en écho
- soyez disponible psychologiquement

IUCO-QUA-LIP-0591

Le déroulé

Prérequis

- Etre digne de la confiance que la 2nde victime vous porte
- Respecter le droit de la personne de prendre ses propres décisions
- Mettre de côté vos préjugés et a priori
- Assurer la confidentialité des échanges
- Se remettre le déroulé de l'entretien en tête avant => se préparer
- Ce n'est pas le moment d'analyser les causes de l'événement
- S'assurer qu'une déclaration d'anomalie/événement adverse ait été faite

Invitation / ouverture

« J'ai pris connaissance de des éléments/faits de cet événement »
« Y-a-t-il des éléments sur lesquels vous souhaiteriez revenir ? »

Ecoute

« Comment allez-vous ? »
Si la 2nde victime entre immédiatement dans des explications détaillées de l'événement, dire :

- « Je sais »
- *la ramener sur la situation d'entretien avec* « ici et maintenant, où en êtes-vous ? »
- *ne pas poser de question spécifique à l'événement*
- « Qu'avez-vous envie de dire à ce sujet ? »
- « Et maintenant comment vous sentez vous ? »

Réfléchir

(honorer, valider et normaliser les émotions des pairs)

Ne pas chercher à apporter une réponse
« Ces événements peuvent être vraiment très difficiles. Comme vous le savez, lors de la plupart des événements, les sentiments difficiles s'atténuent généralement lentement avec le temps... »
« Le fait que vous soyez bouleversé montre que vous êtes un professionnel attentionné et engagé... »
« Chacun réagit différemment à ces événements, je ne dis donc pas que je sais exactement ce que vous vivez, mais nous savons que la plupart d'entre nous avons les mêmes réactions »
« C'est logique que vous soyez affecté par la situation »
« Vous avez bien fait de venir en parler »

Recadrage

(mettre l'événement en perspective)

« Vous n'êtes pas un mauvais professionnel. »
« Je vais vous dire des choses que vous savez déjà, parce que parfois il est important de les entendre d'un pair : les humains font des erreurs à un rythme prévisible ; c'est notre travail en tant qu'institut de créer des systèmes qui empêchent les erreurs dans les soins... »

La création de sens

(encourager le pair à utiliser l'événement pour apporter des changements positifs en matière de qualité et de sécurité, tant sur le plan personnel que des organisations)

« Peut-être devriez-vous échanger avec votre équipe sur ce qu'il s'est passé, essayer de comprendre ensemble »
« Discuter des solutions à mettre en place en équipe permet de se sentir mieux et d'éviter que cela ne se reproduise »

Faire

(obtenir du pair des stratégies d'adaptation personnelles, discuter de son système de soutien et souligner l'importance de son bien-être et de sa pleine conscience)

face

« Que faites-vous pour faire face ? »
« Il est important de faire ce que vous pouvez pour prendre soin de vous dans des moments comme celui-ci... »
« Qu'avez-vous fait dans le passé qui vous a aidé à traverser des moments difficiles ? »
« Il faut savoir se faire confiance, c'est bien de trouver des solutions »

Clôture

« J'apprécie vraiment votre volonté de partager vos réflexions avec moi »
« Ceci est arrivé parce que vous êtes humain, et non parce que vous êtes un mauvais professionnel. »

Ressources/recommandations (à la fin de la conversation)

« Vous n'êtes pas seul... n'hésitez pas à consulter les ressources sur intranet : la documentation, les vidéos, les numéros verts, la maison de la psychologie »
Laisser la porte ouverte

Points d'attention

- Eteindre ses téléphones
- Si la discussion « tourne en boucle », ou que la 2nde victime ressasse ce qu'il s'est passé → recadrer l'entretien en précisant qu'au-delà de cette rencontre il y a d'autres dispositifs disponibles
- Si la 2nde victime explique très en détail l'événement → poser les questions « où en est tu ici et maintenant ? » ou « comment te sens tu maintenant ? »
- En cas d'échange réfractaire, repositionner le dialogue dans une autre étape du déroulé
- En cas de réponse réfractaire à la proposition d'employer les autres ressources du dispositif, questionner sur le besoin d'autres ressources ou de ressources on identifiées
- La rencontre n'est pas destinée à générer de suivi particulier, il est cependant possible de demander des nouvelles si l'occasion se présente. Une 2^{ème} rencontre reste possible pour présenter en détail le dispositif
- En cas de signes d'alerte : conséquences ayant une importance dans la vie personnelle

Et après ?

Orientation de la 2nde victime vers les ressources documentaires la maison de la psychologie, les recours extérieurs

Exemple de lieux appropriés pour la rencontre avec la 2nde victime

- Le parc (attention à la visibilité)
- La salle des familles par exemple en Oncologie 3B (attention à la présence ou l'intrusion : positionner un écriteau « Ne pas déranger »)
- Un bureau de consultation
- Bureaux médicaux tertiaires
- Petites salles de réunion
- La salle attenante à la salle VIP au self (hors temps de repas pour la confidentialité)