

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 à un autre membre de la liste des professionnels aidants.

Le lieu

- la rencontre s'effectue sur site
- demandez à la 2^{nde} 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 neutre et 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

- choisi par le professionnel aidant et la 2^{nde} victime
- en dehors d'un moment de grande activité du service du professionnel aidant
- après avoir pris de connaissance de l'événement
- le professionnel aidant peut refuser l'entretien mais s'assure de son organisation auprès d'un autre professionnel aidant
- 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 2^{nde} victime. Dans ces deux cas le professionnel aidant alerte le cadre / chef de département pour sortir immédiatement la 2^{nde} 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
- proposez une écoute attentive, authentique, neutre
- soyez ouvert, et sans jugement de valeur
- soyez calme et pondéré
- respectez les silences
- ayez une posture physique modeste et ouverte, côte à côte plutôt qu'en face à face
- regardez la 2^{nde} 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 mettre le déroulé de l'entretien en tête avant => se préparer
- Ne pas 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 êtes-vous ici et maintenant ? » ou « comment vous sentez-vous 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)