



Action financée par l'ARS Nouvelle-Aquitaine dans le cadre du CPOM ARS-CCECQA 2023-2027

Mardi 09 décembre 2025  
de 13h30 à 14h30

Anaïs GAUTHERON, CEPPRAAL  
Véronique GARCIA, CCECQA

## Récit Patient et EIAS

1

### Déroulé du webinaire

- Présentation de l'expérimentation conduite par le CEPPRAAL : « Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS »
- Questions/réponses
- Modalités de déploiement en Nouvelle-Aquitaine

CCECQA

2

# Présentation de l'expérimentation conduite par le CEPPRAAL : « Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS »

Anaïs GAUTHERON, chargée de mission GDR, CEPPRAAL



3

## Retour sur l'expérimentation du recueil du récit du patient suite à un EIAS en Auvergne Rhône Alpes



Lundi 09 décembre 2025

4

# Groupe de travail "Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS"

**2018**

Test de la faisabilité du recueil du récit du patient en utilisant la grille ALARM adaptée



**2022-2023**

Nouveau groupe d'établissements volontaires pour **tester les outils pour guider la réalisation du recueil du récit du patient**

**10 mois d'expérimentation**



5

# Groupe de travail "Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS"

## Objectif général

**Valider une méthodologie pour intégrer le récit du patient dans l'analyse d'un EIAS** afin d'enrichir le déroulé des faits et de favoriser l'engagement du patient dans la démarche qualité de l'établissement

## Moyen

**Expérimentation** du kit outils de recueil du témoignage du patient, évaluation de l'utilisation par questionnaires et **partage d'expériences**

6

## Le récit du patient jusqu'à présent occulté

Un événement indésirable lié aux soins (EIAS) est un **événement inattendu et défavorable**, associé aux actes de soins et d'accompagnement, qui survient chez un patient, qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour le patient et qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin.

L'analyse des EIAS, quel que soit le niveau de gravité, doit être réalisée afin de comprendre ces évènements et d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

Ces retours d'expérience sont réalisés en réunion pluriprofessionnelle, avec la participation notamment des soignants impliqués et selon une méthode rigoureuse.



7

## Le récit du patient jusqu'à présent occulté

Méthode ALARM actualisée en 2016 devenant ALARM-E (E pour extended) : la prise en compte du point de vue des patients **y est décrite comme essentielle**

### Le patient :

- Est acteur de son parcours
- Le seul à en « vivre » toutes les étapes



C. Vincent, R. Amalberti in Safer Healthcare, 2016

8

## L'annonce du dommage

Guide d'annonce du dommage associé aux soins :  
un préalable indispensable



### Art 1142-4 du code de la santé publique

Permet à toute personne « victime ou s'estimant victime » d'un dommage imputable à une activité de prévention ou de soins d'obtenir une information de la part du professionnel ou de l'établissement sur les causes et les circonstances du dommage.

### Une communication en plusieurs temps

Lorsque le dommage se produit ou est constaté  
Lorsque les causes sont connues (c'est à dire après l'analyse)  
Lorsque le patient le souhaite

9

## L'engagement des usagers

L'usager perçoit les situations différemment  
des soignants

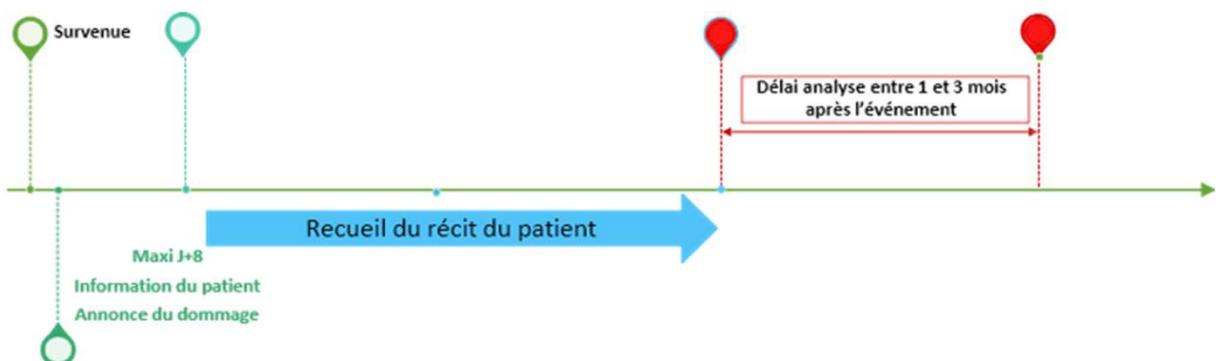
Il est le principal concerné par l'EIAS et peut contribuer à améliorer la compréhension de l'événement et proposer des actions pragmatiques

**Le patient est un des acteurs du parcours !**  
**Pour participer activement, il doit être informé !**



10

## Recueillir le récit du patient : temporalité



11

## Recueillir le récit du patient : le principe

- Après l'annonce du dommage associé aux soins
- Après recueil de l'accord du patient
- Interviewer le patient
- Privilégier le récit spontané
- Laisser le patient s'exprimer à sa manière et avec ses propres mots

Le patient peut ainsi contribuer à :

- Améliorer la reconstitution des événements
- Identifier des facteurs contributifs ou des actions d'amélioration

12

## Recueillir le récit du patient : le principe

- Restituer les éléments apportés par le patient lors de la réunion pluriprofessionnelle d'analyse
- Partager et discuter avec l'équipe le ressenti et le vécu du patient
- Prendre en compte les propositions du patient en termes d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins

13

## L'après-réunion d'analyse

- Faire un retour au patient
- Le remercier pour sa contribution à la démarche qualité
- L'informer des actions d'amélioration mises en œuvre

Engagement conjoint qui concourt à un meilleur service rendu aux personnes et à l'augmentation de leur pouvoir d'agir

14

## Résultats de l'expérimentation



**23**  
établissements



**1h**  
d'entretien



**100 %**  
des outils utiles



**92 %**  
satisfaits de la  
grille d'analyse

15

## Résultats de l'expérimentation

- Très peu de refus de patient, bonne compréhension de la démarche
- Possibilité d'associer l'entourage, les aidants ou la personne de confiance
- Information préalable du patient réalisée par le cadre ou membre de l'équipe du service
- Pas de difficultés majeures dans la conduite de l'interview
- Interview souvent réalisée en binôme

Les outils du kit aident à la préparation et la réalisation de  
l'interview du patient

16

## Plus-value

### Apports du patient

- Dans le déroulé des faits
- Dans l'**identification des facteurs contributifs**
- Pour proposer des **actions d'amélioration**

### Réunion d'analyse systémique

- Les dires du patient complètent le point de vue de l'équipe
- Certaines **interviews** ont été réalisées **après l'analyse, le bénéfice** (pour l'équipe et la qualité de l'analyse) est moindre

**Le recueil du récit du patient contribue à améliorer la qualité de l'analyse et concourt à améliorer la relation avec le patient**

17

## Points d'attention

- Avoir une **volonté partagée** (gouvernance et équipes) d'avoir le patient pour partenaire
- Instaurer une **culture du signalement** et de l'analyse systémique
  - Sensibiliser les professionnels
  - Interviewers formés à la méthode ALARMe
- Informer les professionnels de la démarche
- Planifier le recueil du récit du patient dans un délai proche de l'annonce du dommage pour réduire le risque que le patient soit déjà sorti
- Préparer l'interview :
  - **Acculturation et formation** des interviewers pour une meilleure utilisation du kit outils
  - S'approprier et **adapter les documents** d'information du patient et la grille d'entretien

18

## Des changements culturels nécessaires

Avant d'intégrer le récit du patient, l'établissement doit être en capacité **d'analyser les EIAs** selon la méthodologie décrite dans le guide HAS-FORAP

Systématiser l'information du patient suite au dommage

Rechercher des moyens pour **soutenir les professionnels et la conduite du changement** (prise de décision partagée, empowerment des patients...)

Détacher ou planifier du temps pour les équipes soignantes ou de gestion des risques (recueil du récit et analyse)

Former les professionnels à des compétences en communication telle que l'empathie ou la conduite d'entretien

Promouvoir **une culture du signalement et d'analyse** des EIAs dans l'établissement

19

## Des préconisations

**Former les interviewers**

- Aux compétences en communication
- A mener un entretien semi directif

**Favoriser la participation du patient**

- Ne pas préjuger du niveau de compréhension du patient
- Accompagnement possible par un aidant/un RU
- Interrogation d'un tiers de confiance

20

## Les outils

### ➤ Le guide méthodologique et ses annexes

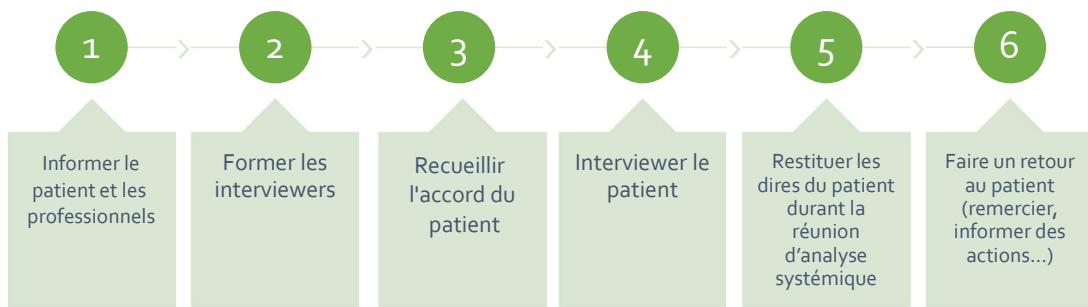
- Affiche information patient (HAS)
- Modèle Affiche information professionnels
- diaporama de formation des interviewers
- Charte de l'interviewer
- Check-list
- Conseils pour conduire d'interview
- Formulaire d'accord du patient
- Grille d'interview

### ➤ Le rapport d'expérimentation

21

## Le guide méthodologique

Un document qui regroupe le kit outils et qui décrit toutes les étapes du recueil du récit du patient



22

# Le guide méthodologique

1



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Événement indésirable associé aux soins  
**L'équipe soignante souhaite recueillir votre témoignage**

Septembre 2021

Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un événement indésirable associé aux soins (EIAS) survenu lors des soins. Vous pouvez contribuer à ce que cela ne se reproduise plus :  
**votre expérience est déterminante**

Lorsqu'un événement indésirable associé aux soins (EIAS) est rencontré pour informer et comprendre ce qui s'est passé, pour en tirer des leçons pour l'avenir et ainsi éviter qu'il ne se reproduise. C'est pourquoi l'équipe soignante sollicite votre participation à un entretien.

Vous êtes bien évidemment libre d'accepter ou de refuser. Vous pourrez être accompagné d'un proche.

**Votre expérience est ici déterminante.**  
**L'équipe soignante souhaite :**

- Recueillir votre parole, votre ressenti et votre expérience de l'événement indésirable associé aux soins.
- En comprendre les causes et conséquences de votre point de vue.

Ce partage de votre expérience avec l'équipe soignante permettra :

- de mieux maîtriser les risques ;
- d'éviter que l'EIAS ne se reproduise ;
- de mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

2



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

3



Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS  
**Charte de l'interviewer**

4



Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS  
**Check-list**

23

# Le guide méthodologique

5



Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS  
**Support de formation de l'interviewer**



6



Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS  
**Utilisation de la grille d'interview**

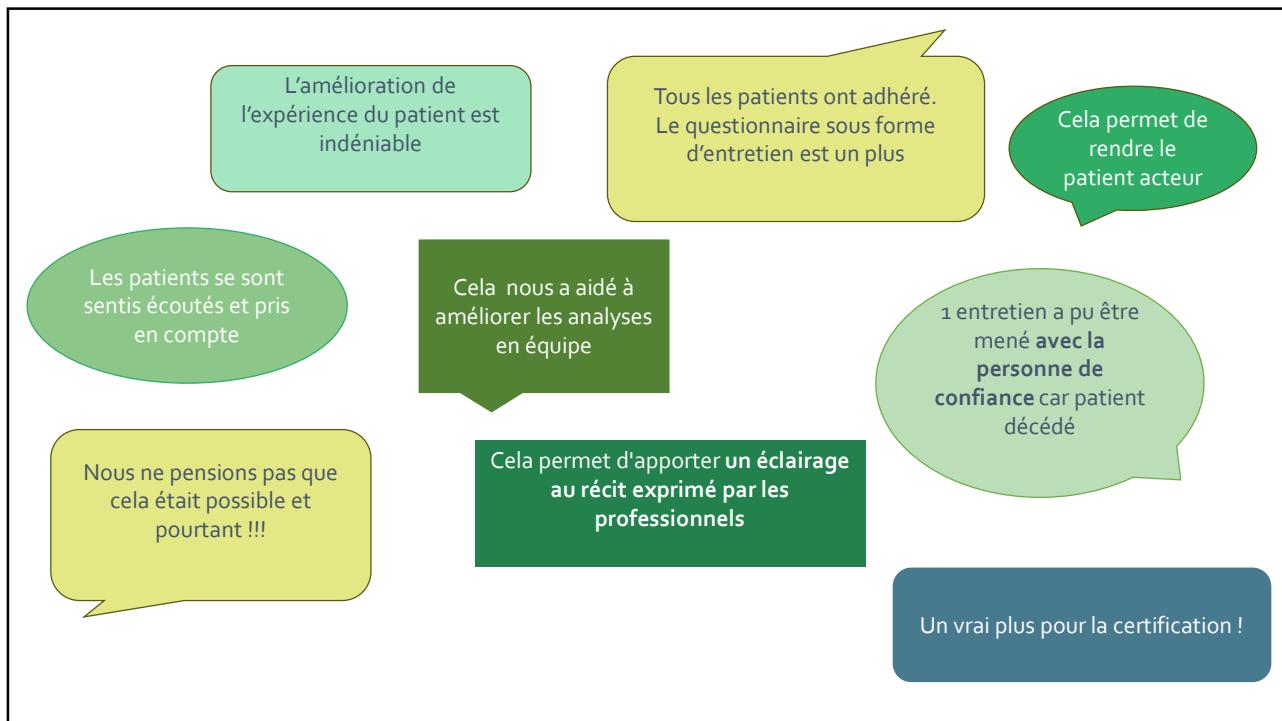
Recueil du  
 récit patient  
 suite à la survenue  
 d'un EIAS

7



Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS  
**Grille d'interview**

24



25



26

## Questions/réponses



Anaïs GAUTHERON, chargée de mission GDR, CEPPRAAL  
Véronique GARCIA, CCECQA



27

## Modalités de déploiement en Nouvelle-Aquitaine

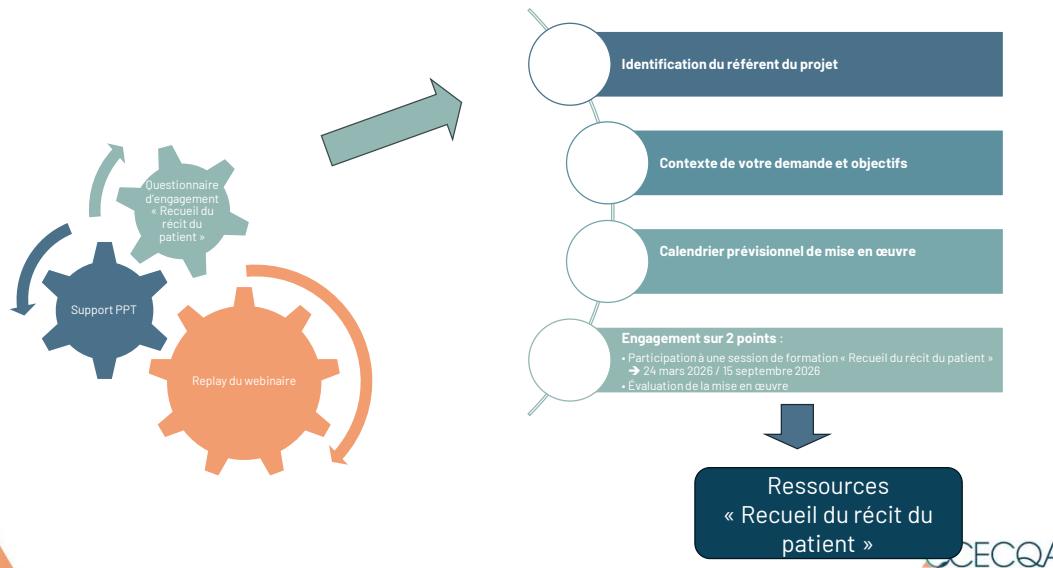
Véronique GARCIA, CCECQA



28

## Après le webinaire ...

Mise en ligne sur site CCECQA/Chaine YouTube CCECQA



29

## CHALLENGE EIAS 2025 + FOCUS EIAS INTER-STRUCTURES



Pour la 5ème année consécutive,  
la FORAP organise son challenge EIAS  
sur la thématique "les analyses inter-structures".  
A l'occasion de cette nouvelle édition,  
le CCECQA s'associe à ce challenge !



### Objectifs :

- Encourager les structures sanitaires, médico-sociales et professionnels de ville à signaler, analyser et partager leurs EIAS
- Discuter des EIAS mais aussi des presqu'accidents
- Valoriser les REX des professionnels

### FOCUS 2025 : Analyses inter-structures

- ➔ Identification des dysfonctionnements de coordination des acteurs sur le parcours de PEC du patient/résident



30

## 5ème édition Challenge EIAS FORAP 2025-2026



CCECQA

31

## L'AGENDA DE FIN D'ANNEE

DEC  
16

EIGS et risque juridique, avec RELYENS

Webinaire réservé à nos adhérents



Suivez-nous



32

