


« Communiquer sur les risques »

I. Poullain

**Gestionnaire de risques, responsable qualité
Centre Hospitalier de Dieppe**

**Gouvernance des risques en établissement de santé
1ère journée nationale de la SoFGRES
29 juin 2007**



Introduction

- Connaissance et compréhension des risques:
 - 2 étapes essentielles et complexes
 - Nécessaires pour mieux prévenir, corriger, réduire, ...
 - La communication autour du risque:
 - Démarche difficile
 - Quand le risque est mal connu..
 - Surtout à cause des différences de perception entre les experts, les professionnels de santé, le public, les médias
-



Pourquoi communiquer ?

- Pour diffuser des informations validées, des retours d'expériences, des résultats.... concernant les risques et leur évaluation
- Pour améliorer les connaissances sur les risques, faire prendre conscience de...
- Pour dédramatiser

↳ Incontournable pour impliquer les professionnels de santé et les usagers dans le processus de gestion des risques



Quelles références ?

- ❑ Nombreux textes réglementaires de sécurité sanitaire
 - ❑ Principes méthodologiques pour la gestion des risques en établissement de santé, ANAES, 2003
 - ❑ Recommandations pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de gestion des risques dans les établissements de santé , DHOS, 2004
 - ❑ Etudes et données nationales, ...autres expériences,
 - ❑ Projet d'établissement (volets qualité/gestion des risques et communication)
 - ❑ CPOM
 - ❑
-



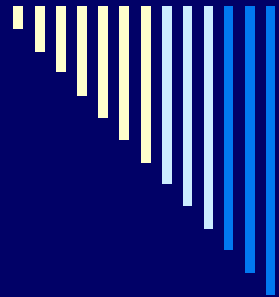
Quels principes?

- Définir une **politique de communication** institutionnelle de gestion des risques
 - Les objectifs et les enjeux
 - La stratégie
 - Les bonnes pratiques de communication
 - Elaborer le **plan de communication**
 - Quels messages, avec quels supports
 - A quel niveau: l'institution, le pôle, le service
 - Quels émetteurs / quels récepteurs
 - Quels calendrier, rythme, temps forts, répétitions, quelle progression
-



Le plan de communication

- Il rend compte des enjeux de la démarche, des risques identifiés, des actions mises en œuvre et de leurs résultats
 - Il comporte deux approches, cible les « récepteurs de l'information » et associe différents supports de communication complémentaires.
-



Première approche: la communication interne (1)

□ Visant à impliquer:

- **les décideurs et les instances** dans la démarche globale et dans la politique de communication sur les risques et lors d'une crise
- **les professionnels de santé** pour participer activement à l'identification des risques, à leur surveillance et à la mise en œuvre des actions grâce à:
 - un retour d'information systématique sur les signalements, facteur essentiel de mobilisation,
 - la présentation des résultats d'audits de risques,
 - la présentation et la diffusion des plans d'actions
 - le suivi des indicateurs et des tableaux de bord



La communication interne (2)

□ Visant à impliquer:

■ les professionnels de santégrâce à

- la présentation des évolutions de la cartographie des risques : risques patients et risques professionnels, la communication des bilans sécuritaires
 - la présentation des objectifs et des axes du plan de formation de gestion des risques
 - la présentation des résultats des évaluations des pratiques professionnelles concernant les risques liés aux soins..
 - la mise en valeur des progressions et bénéfices de la démarche
-



La communication interne (3)

□ Visant à impliquer:

- **les patients et leurs proches** pour obtenir leur compréhension, et leur adhésion aux actions de prévention des risques, ainsi que leur confiance dans la prise en charge, grâce à :
 - des informations générales sous formes diverses toujours accompagnées d'une communication orale (livret d'accueil, plaquettes, affiches ou posters à thème sur le lavage des mains, la prévention des infections nosocomiales, les vigilances par exemple)
 - des informations personnalisées concernant des risques plus spécifiques (sur la pathologie, lors de la discussion bénéfices/ risques, de la survenue d'un événement indésirable grave ,...)



Deuxième approche: la communication externe (1)

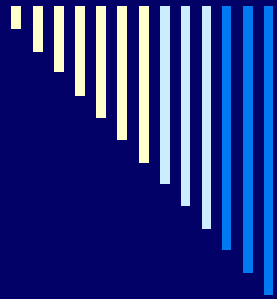
- Visant à informer:

- **les tutelles, les institutions, les agences nationales** ... du projet de gestion des risques (projet d'établissement, contrat d'objectifs et de moyens, bilan d'activités) et des risques identifiés dans l'établissement (déclarations des vigilances, d'infections nosocomiales, de violence, maladies à déclaration obligatoire, événements iatrogènes, événements porteurs de risques...)



La communication externe (2)

- **Les usagers du territoire de santé** avec une dimension pédagogique de présentation des actions de prévention déployées face aux risques, pour les assurer de la mobilisation des professionnels et pour établir des relations de confiance ainsi que **les correspondants externes partenaires**
 - **les médias** pour une meilleure connaissance des risques inhérents aux prises en charge
-



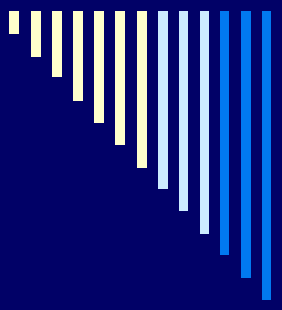
Moyens

- Diffusion de bilans d'activités lors de réunions d'information institutionnelles,
- Grâce au journal interne, au site intranet ou à la messagerie interne pour annoncer les actions....
- Site internet de l'établissement, publication nationale d'indicateurs généralisés ainsi que l'éventuelle publication d'indicateurs ciblés par l'établissement (presse professionnelle, locale ..), les journées institutionnelles à thèmes avec invitation des partenaires sont autant de vecteurs de communication.



Conclusion

- **Communiquer sur les risques est délicat car c'est affirmer leur existence.**
 - C'est pourquoi:
 - la qualité du langage et du vocabulaire utilisé, adapté à l'interlocuteur ,
 - la description précise et compréhensible du risque,
 - la diffusion du bilan positif des actions mises en place,
 - **sont indispensables:**
 - **pour impliquer et responsabiliser les différents acteurs,**
 - **pour dédramatiser et combattre les images négatives sur les risques,**
 - **afin d'enrayer d'éventuelles crises et de gagner la confiance des usagers et des professionnels de santé.**



MERCI DE VOTRE ATTENTION

