



F08 • Fiche pratique et script JMX

Annoncer une nouvelle difficile ou une erreur

Une phrase claire, puis une place pour la réaction.

Objectif : Informer personnellement, accueillir la réaction et organiser le suivi.

Conduite de l'échange

1. Préparer les faits et un cadre calme. Pour une mauvaise nouvelle, repérer ce que la personne sait déjà lorsque cela est utile.
2. Annoncer brièvement avec des mots simples. Faire une pause. Répondre à l'émotion ou au besoin d'information selon la réaction ; éviter le réconfort prématuré.
3. Préciser les prochaines étapes et le prochain contact. Le guide propose BAD : Breaking bad news, Acknowledge patient's reactions, Develop plans for the near future.
4. Pour une erreur avérée : la nommer rapidement et clairement, exprimer des regrets sincères, exposer les faits établis et les conséquences connues, sans spéculation. Organiser un suivi proactif des résultats de l'analyse.

Des mots pour le faire

Mauvaise nouvelle : « Le résultat confirme [fait établi]. » [Pause.] « Qu'est-ce qui vous vient maintenant ? » Erreur : « Une erreur s'est produite : [fait établi]. Je le regrette sincèrement. Voici ce que nous savons et ce qui reste à clarifier. Nous reprendrons contact pour vous expliquer la suite. »

Le piège

Pour une erreur aux conséquences lourdes, le guide confie l'information aux médecins cadres, avec la participation souvent utile des professionnels concernés. Les responsabilités juridiques et indemnisations relèvent de la Base juridique, pas de ce script.

Trace utile

Noter les informations données, les questions encore ouvertes et le suivi convenu. Ne pas présenter comme établies des causes encore en cours d'analyse.



F08 • Verso autonome

Mise en pratique et références

Collection « On avait pourtant dit... » • Fiche de communication JMX. À utiliser selon son rôle professionnel. Le recto apporte les gestes de terrain ; le verso permet un entraînement bref et identifie les sources complètes.

Trois points à vérifier

- ☐ Préparer les faits établis et un cadre adapté.
- ☐ Annoncer clairement puis laisser une pause.
- ☐ Organiser les prochaines informations et le suivi.

Exercice express

L'erreur est avérée ; son origine reste inconnue. L'équipe hésite entre ne rien dire et donner l'explication jugée la plus probable. Quelle autre voie existe ?

Réponse commentée

Expliquer rapidement les faits établis et les conséquences connues, exprimer des regrets sincères et annoncer le suivi de l'analyse. Le guide exclut la spéculation et prévoit de revenir proactivement avec les informations obtenues.

Sources : COM, p. 69–70. Les pages indiquées sont les pages du PDF.

Références complètes

COM — Académie Suisse des Sciences Médicales (2022). La communication dans la médecine au quotidien. Un guide pratique. 3e édition inchangée. DOI : 10.5281/zenodo.7148494. Fichier : guide_pratique_assm_communication.pdf.

Repérage : les pages citées sont celles du PDF, couverture comprise. Pour les passages utilisés ici, elles coïncident avec la pagination imprimée. Les scripts, exercices et grilles sont des adaptations JMX ; ils ne sont pas des instruments validés par l'ASSM.