

Date de la rencontre : 8 octobre 2009

Etablissement : Hôpital de pédiatrie et de Rééducation

Statut : établissement public de santé

Département : Yvelines

Contact pour cette expérience : Yannick GOURIOU, directeur
ygouriou@hpr-bullion.fr, 01 34 85 43 02

THEME

MANAGEMENT

TITRE DE L'EXPÉRIENCE :

Communication de crise

DIAGNOSTIC DE DÉPART

Dans la suite rapprochée de faits similaires très médiatisés, un accident grave lié aux soins a entraîné une hyper médiatisation.

GRANDES ETAPES DE LA DÉMARCHE

- création immédiate d'une cellule de crise avec échange d'information précise des faits et répartition des rôles ;
- échanges et rencontres avec le service référent de l'hôpital d'aigus ; hôpital d'origine du patient ;
- échanges avec les tutelles (DDASS-ARH), le ministère et les personnalités politiques locales ;
- accompagnement des personnels ;
- lien avec les familles des hospitalisés et la famille de la victime ;
- échanges avec le procureur de la République et ses services ;
- échanges avec le SRPJ de Versailles ;
- mise en place d'une cellule d'accompagnement psychologique extérieure à l'établissement.

OUTILS UTILISÉS

- Répertoire des personnes participant à la cellule de crise (Directeur, Directeur adjoint, Directrice des soins, Cadre supérieur de santé, médecin chef) auquel il faut ajouter le chargé de communication le jour de la médiatisation, la pharmacienne chef, le cadre du service.
- [Recommandations en cas de crise](#) ;

MOBILISATION ET COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET

- Rappel à leur domicile des cadres de la cellule de crise et de personnels experts dans des fonctions précises ;
- Communication avec les tutelles (DDASS-ARH), le ministère et politiques locaux mais également :
 - o avec les personnels présents ;

- o avec les familles présentes dans l'unité de soins et dans l'établissement ;
 - o avec la famille du patient décédé
 - o avec les journalistes (point presse et rencontres sur rendez-vous).
- [Filage des événements](#)

RÉSULTATS OBTENUS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Résultats :

- Gestion transparente et reconnue par les tutelles, le ministère et le CNG ;
- Soutien téléphonique et écrit de personnalités de différents secteurs ;
- Visite du ministre de la santé et des sports dans l'unité ;
- Mise en place d'une réflexion autour des pratiques professionnelles et élaboration de nouveaux protocoles en coordination avec l'hôpital d'origine.

Difficultés :

- Gérer l'angoisse, le stress et les interrogations de différents professionnels et des familles.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE

Enseignements tirés :

- Nécessité d'informer et de répondre aux questions ;
- Nécessité de maîtriser ses paroles et ses actions.

Avantages et inconvénients :

- Amélioration de la maîtrise d'une gestion de crise ;
- Réévaluer les pratiques professionnelles.

Facteurs clés de réussite :

- Dialogue déférent avec la famille lorsqu'elle est prête ;
- Coordination, solidarité et disponibilité des membres de la cellule de crise, des experts et des collaborateurs sollicités ;
- Communication courtoise avec la presse et respect du métier de journaliste tout en expliquant clairement ce qui est possible et ce qui ne l'est pas ;
- Rester professionnel mais soi-même ;
- Ecouter les conseils de chacun, savoir les retenir, les adapter au contexte de la situation ou au contraire les écarter ;
- Ne pas oublier d'informer les acteurs internes et externes qui contribuent au fonctionnement de l'hôpital (Président du CA, tutelles, élus, Fédération hospitalières, syndicats professionnels...)