

En parler sans peur

Parler d'erreur dans le domaine des soins n'est pas facile. D'abord parce qu'il est difficile d'admettre l'existence d'une erreur, ensuite parce que cela exige de surmonter un sentiment de culpabilité. Que signifie, par exemple, l'expression "reconnaître une erreur" ? De la part de celui qui l'a commise, s'agit-il d'un aveu ? De la part de celui qui l'a repérée, s'agit-il d'en constater les dégâts sur une éventuelle victime, ou de l'intercepter pour protéger un patient ? Chargée de connotations péjoratives, l'erreur renvoie la plupart du temps à la notion de responsabilité.

Pour progresser efficacement dans la prévention des erreurs, mieux vaut mettre un terme à cette funeste confusion entre faute et erreur. Une faute enfreint les procédures ou les normes instaurées pour la sécurité des patients et, à ce titre, constitue une négligence susceptible de sanctions. Une erreur, quant à elle, n'est pas délibérée et lorsqu'elle est intentionnelle, résulte d'une mauvaise appréciation ou d'un défaut de connaissances. Il est de la responsabilité des soignants non seulement d'exercer sans commettre de fautes, mais surtout de prévenir les erreurs et, lorsqu'elles surviennent, d'éviter qu'elles ne soient répétées.

Les soignants préoccupés par la qualité ont intérêt à parler ouvertement de leurs erreurs, sans quoi leurs origines systémiques resteront inconnues et les erreurs liées aux soins se répèteront. Dépasser les confusions, approximations et autres lieux communs relatifs à l'erreur dans les soins suppose de disposer du vocabulaire adéquat pour aborder lucidement ces questions. La précision des termes employés est indispensable à l'analyse approfondie des erreurs. Comprendre l'erreur et la décrire attentivement sont les premiers moyens d'en déculpabiliser l'approche pour en tirer un support d'enseignement à la pratique, la nécessaire pédagogie par l'erreur, pour mieux en protéger les patients et pour les informer honnêtement en toutes circonstances.

En apprenant à regarder l'erreur en face, à en parler spontanément et sans peur, nous cesserons d'en faire un terme stigmatisant stérilement ceux qui l'ont commise. N'est-ce pas aussi en apprenant à éviter que des erreurs analogues ne surviennent à nouveau que l'on peut contribuer à consoler le souvenir associé aux erreurs passées ?

Compétence 4