

Concept de crise de la Fédération suisse des sages-femmes (FSSF) pour le suivi de la naissance par la sage-femme

1. Introduction/arrière-plan

Lors de l'Assemblée des déléguées du 19 mai 2010, la proposition de la section de Berne demandant la création d'une cellule de crise pour les sages-femmes avait été acceptée. Cette proposition avait été présentée à la suite d'un évènement critique survenu dans la section de Berne. La gestion et l'analyse de cette situation ont montré que les structures pour s'occuper d'un tel évènement faisaient défaut ou n'étaient pas suffisantes. Par la suite, un groupe de travail a élaboré le présent concept et les documents qui l'accompagnent, et a choisi un partenaire pour assurer le suivi psychologique des sages-femmes touchées par un tel évènement.

2. Objectif du concept de crise

Le concept de crise de la FSSF a pour objectif de montrer aux membres les mesures qu'on peut prendre en cas de crise afin d'en limiter au maximum les conséquences. En même temps, le concept de crise est censé rendre les personnes concernées plus sûres dans l'action. Il contient en particulier des indications sur les aspects suivants:

- reconnaissance des risques
- sensibilisation des membres aux cas critiques
- construction de réseaux
- soutien aux personnes concernées
- gestion des évènements
- maintien de la réputation

3. Définitions

Crise

Une crise est un évènement inattendu, qui s'écarte de la normale et remet en question l'expérience acquise, les normes, les buts et les valeurs. L'identification d'une crise n'est pas toujours facile. Les crises surviennent à l'improviste et c'est souvent assez tard qu'on réalise le potentiel de crise d'un évènement. Pour les personnes concernées, une crise a en général un caractère dangereux.

Une crise est limitée dans le temps. La personne concernée ne parvient pas à surmonter la crise par ses propres moyens. Le sentiment que quelqu'un ou quelque chose se trouve en pleine crise diffère fortement d'une personne à

l'autre. Plus la réaction intervient tôt, plus les mesures prises sont efficaces.

Evènement critique dans le suivi de la maternité par la sage-femme

Un évènement critique dans le suivi de la maternité par la sage-femme est un évènement indésirable. Celui-ci peut survenir au cours du suivi par la sage-femme, durant la grossesse, la naissance, le post-partum ou la période d'allaitement et peut porter atteinte à la santé ou causer la mort de la femme et/ou du bébé. Dans de tels cas, des litiges juridiques sont la règle.

4. Cellule de crise de la FSSF

La cellule de crise de la FSSF a pour but de soutenir les sages-femmes ayant vécu dans l'exercice de leur profession un évènement critique, en les aidant à le gérer et à l'analyser. Un tel évènement peut survenir à tout moment; c'est pourquoi, il est important que les sages-femmes en question disposent d'un centre d'écoute qu'elles puissent contacter sans délai, 365 jours par an, 24 heures sur 24. Le concept de crise règle la procédure dans une situation critique. Toutes les sages-femmes membres de la FSSF reçoivent de la cellule de crise de la FSSF une assistance appropriée.

Les tâches de la cellule de crise de la FSSF sont les suivantes:

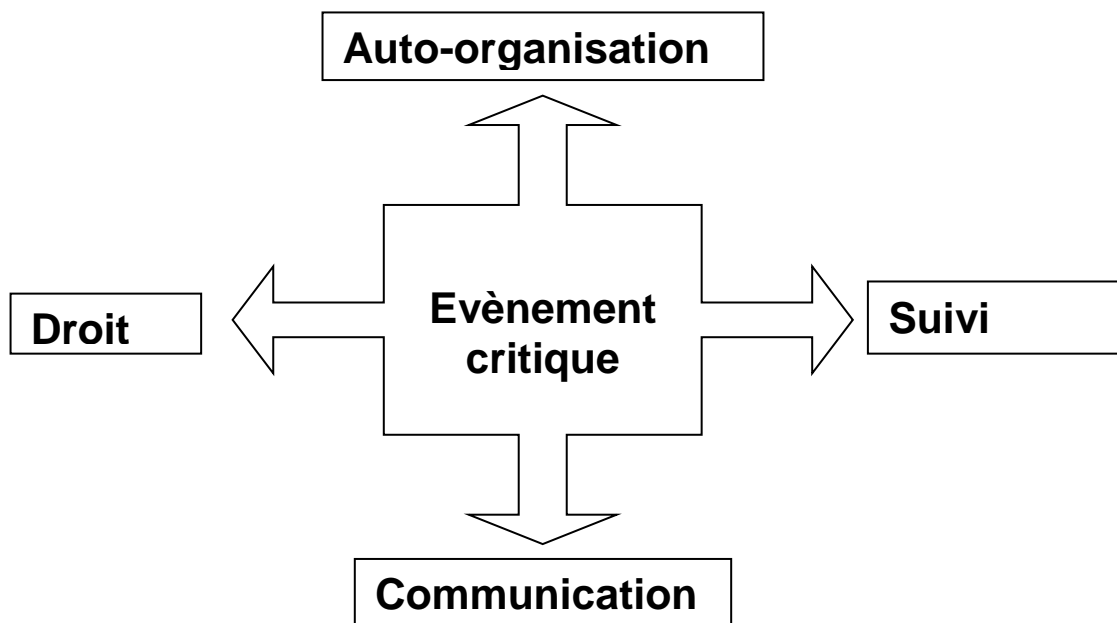
- Elle prend connaissance de l'évènement critique et procède à une première analyse pour objectiver les faits.
- Elle établit les besoins personnels de la ou des sage(s)-femme(s) concernée(s) et aide à trouver des solutions pour gérer formellement et personnellement ce qui s'est passé.
- Elle aide à organiser et à démarrer les étapes suivantes en termes de communication, ou de nature formelle et juridique.
- Elle collabore avec d'autres services et institutions appropriés.
- Elle fait partie intégrante de la gestion de la qualité pour les sages-femmes indépendantes (QM sfi) de la FSSF.

La cellule de crise de la FSSF se compose des éléments suivants:

- **la carte d'appels d'urgence:** le concept de crise comprend une **carte d'appels d'urgence**. Celle-ci contient les numéros de téléphone les plus importants et énumère à la manière d'une liste de contrôle ce qu'il faut faire lors d'un évènement critique.
- **le suivi psychologique d'urgence:** le suivi psychologique d'urgence de la sage-femme concernée est assuré par un centre d'écoute tiers, Krisenintervention Schweiz, 365 jours par année. La FSSF prend en charge les frais pour la taxe de base (prestation de base fixe). Quant aux frais du suivi psychologique, ils sont assumés par la sage-femme. Mais le suivi psychologique peut aussi être continué sur ordonnance médicale et être remboursé par la caisse-maladie.
- **le déroulement de la procédure en cas de dommage:** le déroulement de la procédure en cas de dommage montre dans les grandes lignes la situation juridique de la sage-femme concernée (annexe).

5. Gestion de crise

La gestion de crise consiste en principe en trois fonctions: *communiquer*, *accompagner* et *décider*. L'essence de la gestion de crise est l'auto-organisation au sens du schéma ci-après. Le domaine du droit est soumis aux lois existantes et il s'agit donc de les observer lors de la gestion de la crise. Les différents domaines se trouvent dans une relation réciproque l'un avec l'autre et s'influencent mutuellement.



Auto-organisation

- Trouver un partenaire avec lequel un échange puisse avoir lieu dans les premières minutes et aussi par la suite.
- Consulter le concept de crise de la FSSF.
- Garder son calme.
- Evaluer la situation et, si nécessaire, prendre des mesures d'urgence.
- Clarifier les étapes décisionnelles.
- S'assurer de la documentation, la compléter, en faire une copie.
- Ecrire de mémoire un compte rendu.
- Qui prend la direction?
- Clarifier les besoins et les priorités.
- Qui doit être informé?
(P. ex. la présidente de section, la secrétaire générale FSSF, la juriste, sa propre assurance responsabilité civile, le groupe d'expertes Best Practice, Krisenintervention Schweiz)
- Comment, le cas échéant, le public doit-il être informé?
(P. ex. communiqué de presse, e-mail, conférence de presse, entretiens personnels avec des professionnels des médias, internet)
- A quel endroit faut-il informer?
(P. ex. au lieu de travail, à l'extérieur, pas au lieu de l'évènement ou dans l'entourage privé)
- Rassembler les faits, récapituler sa manière de procéder.
- Discuter le cas dans des cercles de qualité régionaux ou des groupes spécialisés.

La façon concrète de procéder lors d'un évènement critique est décrite sur la **carte d'appels d'urgence**.

Suivi

- Utiliser les ressources.
- Rétablir la normalité et la sécurité, donner un cadre.
- Assurer le suivi psychologique d'urgence de la sage-femme concernée (Krisenintervention Schweiz).

Sur demande, le suivi psychologique d'urgence de la sage-femme impliquée dans un évènement critique est assuré par *Krisenintervention Schweiz*. La FSSF a passé avec *Krisenintervention Schweiz* une convention qui prévoit qu'une personne formée en psychologie d'urgence est joignable par téléphone 365 jours par an pour les membres de la FSSF. *Krisenintervention Schweiz* est pour les sages-femmes un premier centre d'écoute, qu'il leur offre un suivi psychologique d'urgence et aide à planifier la marche à suivre.

Communication

- Désigner la personne qui communique.
- Empêcher toute communication incontrôlée (planification et contrôle des canaux de communication).
- Mettre l'accent sur le thème et non sur la personne concernée.
- Informer continuellement.
- Communiquer le dénouement.
- Rédiger et préparer éventuellement des communiqués de presse.
- Prendre contact avec les proches.

En principe, aucune information ne doit être donnée par la personne directement ou indirectement impliquée. Seule la personne désignée pour les contacts avec les médias donne des renseignements. Il faut en effet protéger autant que possible les personnes concernées des questions directes des médias; c'est pourquoi, on doit désigner un responsable pour de telles questions (cf. aussi le point gestion des médias).

Droit et conseil juridique

- Organiser éventuellement un conseil juridique personnel.
- Ne laisser personne s'exprimer sur les questions de fautes ni émettre des suppositions tant que les clarifications sont en cours. Pour toute information à ce sujet, ce sont les autorités chargées de l'enquête qui sont compétentes.
- Définir les étapes nécessaires.
- Collaborer/prendre contact avec l'assurance responsabilité civile.
- Prendre contact avec la police/le procureur (en cas de décès).
- Informer l'assurance responsabilité civile (inclure le cas échéant un conseil juridique).
- S'assurer de la documentation.
- Pour les expertises, le groupe d'expertes Best practice de la FSSF est compétent, sauf décision par les autorités chargées de l'enquête.

La fiche **Déroulement de la procédure en cas de dommage** permet de voir quelles conséquences juridiques un tel cas peut avoir. L'assistance juridique sera éventuellement arrangée par l'assurance responsabilité civile.

6. Gestion des médias

La gestion des médias n'est le plus souvent pas confiée aux personnes impliquées. En principe, les médias ont un mandat d'information et, hormis les déclarations positives, ils s'intéressent particulièrement aux cas d'urgence. C'est pourquoi, pour la communication avec les médias, il vaut mieux en général faire appel à des personnes expérimentées (p. ex. la FSSF). Le but est d'obtenir que les informations soient transmises de manière ouverte

et transparente. L'important est d'informer de manière uniforme et coordonnée (p. ex via la FSSF, le médecin, le représentant légal). Pour les clientes touchées, une protection absolue de la personnalité est de mise. Les noms et adresses ne doivent en aucun cas être transmis. La personne de contact doit malgré tout être consciente que les médias ne consultent jamais seulement une source d'information possible.

Fondements de la communication

- Désigner la personne qui communique
- Protéger au mieux les personnes concernées et les proches contre les questions des médias.
- Informer les instances internes avant les médias (p. ex. personnes concernées, FSSF, médecin responsable, direction de la santé, police, représentant légal personnel). En général, pour les sages-femmes actives dans des institutions telles qu'hôpitaux et maisons de naissance, ce sont ces institutions qui sont tenues d'informer.
- Ne pas transmettre d'informations immédiatement après l'évènement; le cas échéant, renvoyer à la personne de contact.
- Si nécessaire, renvoyer aux informations ultérieures (lorsque d'autres points auront été éclaircis).
- Transmettre des informations coordonnées et uniformes, en veillant à traiter tous les intéressés de la même manière.
- Si possible, relire les informations avant leur publication ou les écouter/voir avant leur diffusion (condition pour les interviews).
- Discuter si possible les informations avec des professionnels avant de les transmettre aux médias.
- Ne pas exprimer de jugement hâtif ni de conjectures (tout ce qui est vrai ne doit pas être dit, mais tout ce qui est dit doit être vrai).
- Ne jamais informer les médias sans s'être préparée.
- Informer ouvertement.
- Utiliser des phrases courtes et claires - pas de termes techniques.
- Ne pas mentionner trop de particularités (risque de malentendus et de mauvaises interprétations, le lieu de l'évènement est tabou).
- Manifester de la consternation et des émotions.
- Informer continuellement et régulièrement, rapporter aussi des évènements et des changements positifs, communiquer le dénouement.

Les professionnels des médias sont pressés par le temps. Accordez-vous malgré tout du temps. Ne donnez jamais une réponse immédiate à un appel inattendu si vous ne vous sentez pas sûre. Rappelez après vous être préparée. Mais sachez que si vous ne prenez pas position, les médias trouveront quelqu'un d'autre qui fera une déclaration.

7. Krisenintervention Schweiz **www.kriseninterventionschweiz.ch**

Pour le suivi psychologique d'urgence des sages-femmes concernées, la FSSF collabore avec *Krisenintervention Schweiz*. Cette institution est une fondation d'utilité publique qui a été créée en 1989. Elle offre un soutien dans les situations de crise touchant des organisations ou des personnes . L'intervention en cas de crise, le coaching, les entretiens psychologiques, les perfectionnements et les séminaires, tels sont les domaines d'activités de *Krisenintervention Schweiz*. A cela s'ajoute la mise à disposition d'un professionnel en psychologie d'urgence parlant allemand, français et italien et joignable par téléphone 365 jours par an.

8. Documents accompagnant ce concept

Carte d'appels d'urgence

Déroulement de la procédure en cas de dommage