



DOMMAGES LIES AUX SOINS

METTRE EN PLACE LE DISPOSITIF D'INFORMATION DU PATIENT

INFORMATIONS ET TARIFS

Réf. : 14055
 Type : sur site (intra)
 Public : Médecins, soignants
 Formateur : Cadre soignant, expert qualité
 Durée : 1 journée (7 heures)
 Groupe : jusqu'à 12 participants
 Tarifs : Sur site : 1 400 € net* par groupe
 Inter : 450 € net* par stagiaire
 Modalités : Evaluation des attentes du niveau en début de session
 Evaluation des acquis
 Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
 Attestation de formation
 Accessibilité : Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

* Exonération de TVA sur la formation.
 Tarif net hors frais de déplacement du formateur.

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Améliorer l'annonce des dommages liés aux soins
 Savoir répondre aux attentes et aux besoins des patients
 Rassurer les professionnels de santé dans cette démarche difficile

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et contextuels
 Echanges avec les stagiaires
 Exercices et cas pratiques

PROGRAMME

INTRODUCTION ET CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Contexte général
 Le contexte réglementaire des droits des patients
 Le référentiel HAS
 Notions de gestion des risques

SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Les évènements indésirables
 Les évènements indésirables associés aux soins
 Les évènements indésirables graves associés aux soins
 Démarche systémique et investigation des causes
 La méthode ALARME

L'INFORMATION DU PATIENT

Les difficultés d'annonce d'un dommage lié au soin
 Enjeux et conséquences
 Evaluation des besoins
 Les voies de recours

LA PRÉPARATION DE L'ANNONCE

Les objectifs
 Les temps de l'annonce
 Qui est chargé de l'annonce ?
 Les personnes présentes
 Les moyens adaptés

OPTIMISER LE DISPOSITIF D'ANNONCE D'UN DOMMAGE

Bases et notions de communication
 Se placer en situation d'annonce
 Les incontournables de l'annonce

L'ACCOMPAGNEMENT DU PATIENT

Anticipation de la continuité des soins

REPONSE AUX QUESTIONS DES PATIENTS ET DE L'ENTOURAGE

Adapter ses propos et son comportement
 Les attitudes à privilégier, les attitudes d'écoute