



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