



# DOMMAGES LIÉS AUX SOINS

METTRE EN PLACE LE DISPOSITIF D'INFORMATION DU PATIENT

## 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

## INFORMATIONS ET TARIFS

Ref :	14055
Type :	sur site (intra)
Public :	Médecins, soignants, ...
Formateur :	Cadre infirmier, expert qualité et gestion des risques
Durée :	1 journée (7 heures)
Groupe :	10 à 12 apprenants
Tarifs :	Sur site : 1350 € net* par jour
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.

## PROGRAMME

« Annoncer à un patient qu'il a été victime d'un accident ou d'une erreur au cours d'un soin est un moment compliqué pour les professionnels de santé et qui s'accompagne le plus souvent d'une forte charge émotionnelle. »

### INTRODUCTION ET CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Contexte général  
Le contexte réglementaire des droits des patients  
Le critère 11.c du Manuel de Certification V2010  
Le guide de la HAS  
Notions de gestion des risques

### SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Démarche systémique et investigation des causes  
Analyse de l'événement indésirable

### L'INFORMATION DU PATIENT

Les difficultés d'annonce d'un dommage lié au soin  
Enjeux et conséquences  
Évaluation des besoins

### 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