1 JOUR

L'ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS : ACCOMPAGNER LE PATIENT ET LES ÉQUIPES

OBJECTIFS

- Comprendre les principes éthiques, réglementaires et organisationnels de l'annonce d'un dommage associé aux soins
- Identifier les acteurs et étapes du processus d'annonce
- Préparer et conduire un entretien d'annonce avec empathie et transparence
- Gérer les émotions et accompagner les patients, les proches et les équipes
- Formaliser la traçabilité et la communication institutionnelle autour de l'événement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques
- Etudes de cas réels d'annonce de dommage
- Mises en situation et jeux de rôle
- Analyse collective des pratiques

CONTENU

- Enjeux et cadre règlementaire
  - Définirions d'un dommage associé aux soins
  - Principes éthiques : transparence, respect, empathie
  - Références réglementaires : décret du 25 novembre 2016, loi Kouchner, certification HAS V6
- Les acteurs et le processus d'annonce en 3 temps
  - Identification des acteurs impliqués : direction, équipe médicale, soignants, cellule qualité
  - Rôle de chacun dans la préparation, l'annonce et le suivi
  - Coordination et communication interne
- Préparer et conduire un entretien d'annonce
  - Etapes clés : préparation, déroulé et suivi
  - Attitude, posture et communication non-verbale
  - La place de l'excuse et de l'empathie
  - Exercices pratiques : jeux de rôle et mises en situation
- Traçabilité, communication et retour d'expérience
  - Outils de formalisation (traçabilité, courrier, synthèse d'entretien)
  - Articulation avec la déclaration interne et la communication externe (ARS, patient, presse)
  - Retour d'expérience (RMM, CREX) et amélioration continue

ÉVALUATION DES ACQUIS PAR QUESTIONNEMENT

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION À CHAUD

EXERCICES PRATIQUES : JEUX DE RÔLES ET MISES EN SITUATIONS

FORMATEUR

Séverine BOICHOT
Directeur d'établissement
Juriste en droit de la Santé
RAQ

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis obligatoire, Une connaissance des démarches qualité/gestion des risques est un plus

INSCRIPTIONS

Remplissez le bulletin d'inscription joint ou imprimez-le depuis notre site. La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez Séverine BOICHOT.

PUBLIC CONCERNÉ

- Médecins, cadres de santé et infirmiers coordinateurs
- Responsable qualité / gestion des risques
- Membres de la cellules des gestions des EIGS
- Référents qualité, sécurité des soins et représentants d'usagers

En inter
Paris
Lyon
Montpellier
Aix-en-Provence

Présentiel
450€ / professionnel

Visioconférence
350€ / professionnel

En intra
Merci de nous contacter pour recevoir un devis personnalisé.

Contact administratif et pédagogique / Référent Handicap
Mélanie DOLLINGER – 07 45 14 13 69 - contact@federis-sante.com