

ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

DURÉE :
1 jour
(7 heures)

■ OBJECTIFS

- Définir le cadre légal de l'annonce d'un dommage associé aux soins.
- Identifier le périmètre de l'obligation.
- Connaître les recommandations édictées par la HAS.
- Déterminer les pré-requis à la procédure d'annonce d'un dommage associé aux soins
- Identifier les différentes étapes d'une procédure d'annonce.
- Décliner les modalités d'annonce.
- Initier une réflexion sur les pratiques.

- **PRÉREQUIS** : Pas de prérequis nécessaires pour cette formation.
- **PUBLIC** : Les cadres soignants.

Programme

Introduction

- Le cadre juridique.
- Sur quels événements indésirables communiquer ?
Présentation d'une vidéo : « Annonce d'un dommage associé aux soins »

La communication

- Communiquer :
 - une nécessité
 - Les répercussions induites sur le patient
 - Les attentes du patient
 - un exercice difficile.
 - La complexité des relations patient-soigné
 - Une complexité majorée liée à l'erreur
 - Les appréhensions personnelles et professionnelles
 - les bénéfiques.
 - L'apaisement des relations soignant-soigné
 - La valorisation des pratiques professionnelles
 - Gagner du temps ; éviter la judiciarisation

L'annonce

- Annonce d'un dommage et gestion des risques :
 - Le signalement des événements indésirables
 - L'investigation des causes
 - L'identification des causes dans le cadre d'une démarche collective : CREX
 - L'amélioration des pratiques professionnelles
 - Présentation d'un cas concret (CREX)



- La préparation de l'annonce :
 - Avant la survenue d'un accident
 - La formation initiale ; la formation continue
 - Mettre en œuvre une politique d'annonce d'un dommage au patient
 - Communiquer autour de la politique d'annonce
 - Lorsqu'un accident survient :
 - Mesures d'atténuation et continuité des soins
 - La collecte des informations
 - Préparation à moduler selon le degré d'urgence
 - Présentation d'un cas concret

- La réalisation de l'annonce :
 - Qui participe au premier rendez-vous avec le patient ?
 - Ou se déroule le premier rendez-vous avec le patient ?
 - A quel moment se tient le premier rendez-vous avec le patient ?
 - Comment réaliser l'annonce ?
 - Savoir être
 - Présentation des professionnels présents
 - Reconnaissance du dommage
 - Présentation des faits
 - Expression de regrets ; présentation d'excuses
 - Continuité des soins
 - Proposition d'offres de soutien
 - Finalisation de l'entretien
 - Présentation de deux témoignages ; échanges avec les participants
 - Témoignage par un patient d'une communication manquée
 - Témoignage par un professionnel d'une annonce bien acceptée par le patient
 - Mise en situation
 - Jeu de rôle puis, échanges avec les stagiaires

- Conduite à tenir immédiatement après l'annonce :
 - Traçabilité et accès au dossier médical
 - Débriefing des équipes

- L'annonce immédiate.

- L'annonce d'un dommage causé par un tiers.



Faire de l'Emploi notre Label

Les suites de l'annonce :

- Les rendez-vous de suivi
- Traçabilité et accès au dossier médical
- Liaison avec les professionnels de ville
- Retour d'expérience aux professionnels
- Évaluation et impact de la démarche
- Conclusion : Faire/ ne pas faire à chaque étape de la démarche : Élaboration d'une check-list avec les participants

Évaluation

- Évaluation de la satisfaction du commanditaire
Remise d'un questionnaire de satisfaction
- Évaluation de la satisfaction des stagiaires
J0 : Remise d'un questionnaire de satisfaction
+ 6 mois : Envoi d'un questionnaire de satisfaction
- Évaluation des mesures d'impact de la formation
Quizz pré et post formation (objectivation de l'impact de la formation)

Autres Indicateurs retenus :

Indicateur	Valeur cible
Taux de réponses correctes (quizz post formation)	≥ 80%
Taux de conformité des dossiers	≥ 90%



Faire de l'Emploi notre Label

Modalités et délais d'accès :

Intra : Dans vos locaux
Calendrier fixé avec le client

Dossier d'inscription à réaliser auprès de nos services

Coût de la formation

Intra : 900 € Nets / Jour / Groupe (maximum 12 personnes)

Financement

Possibilité de prise en charge sur le **Plan de Développement des Compétences** de votre entreprise / établissement

Accessibilité

Nos locaux sur nos différents sites sont accessibles aux personnes à mobilité réduite
Si besoin, adaptation du contenu et des moyens en terme d'accessibilité.

- **INTERVENANT** : Formateur - Expert
- **ÉVALUATION** : Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Délivrance d'une attestation de formation

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas ; vidéo ; Diaporama. Remise d'un Livret participant : Document points clés. Annexes du guide de la HAS.