

FORMATION

JURIDIQUE

ANNONCER UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS



Format d'intervention

Présentiel

Mode d'intervention

Intra

Votre secteur d'activité

S Sanitaire **M** Médico-Social

Vous êtes

Médecin, cadre de santé, personnel en charge de la qualité gestion des risques, membre de la direction relations avec les usagers, membre de la direction qualité et gestion des risques, tout personnel impliqué dans l'annonce d'un dommage associé aux soins.

Date et lieu

Sur demande

- 1 jour : 09h00– 17h00

Tarifs

Devis sur demande

Référence LY04

PRÉSENTATION

Vous êtes médecin, cadre de santé, soignant référent qualité ? Vous souhaitez vous préparer à un entretien d'annonce d'un dommage associé aux soins ? Au travers d'apports théoriques et de mises en pratique, cette formation vous permettra de développer une communication adaptée aux patients, vous permettant de répondre à leurs besoins et de maintenir une relation de confiance entre eux et l'équipe soignante, souvent impactée par l'événement indésirable (« seconde victime »).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Maitriser** le contexte et les enjeux concernant l'information du patient suite à un événement indésirable grave (EIG)
- **Appliquer** le dispositif d'annonce d'un dommage associé aux soins
- **Proposer** des pistes de réflexion à travailler en équipe.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

INTERVENANT

Cette formation est animée par un(e) consultant(e) spécialisé(e) en management des risques médicaux.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation.

PROGRAMME

1. Quelques définitions

2. Contexte (ex: données chiffrées)

3. Enjeux de l'annonce (ex: réglementation, démarche gestion des risques a posteriori, principes de la responsabilité)

4. Le dispositif d'annonce : les 3 temps de l'annonce

- Préparation du premier entretien
- Réalisation
- Débriefing et suites

5. Les bases de la communication

6. La mise en situation des participants (jeux de rôle)

- Briefing
- Mise en œuvre
- Debriefing

7. Les « règles d'or » du dispositif d'annonce

- Déroulement de l'entretien
- Traçabilité
- Débriefing post entretien

8. Éléments de communication

- Impacts de la communication verbale, non verbale, visuelle
- Proxémie

9. Synthèse des bonnes pratiques

ÉVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences et l'atteinte des objectifs. Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation

Je demande un devis



formation.santesocial@relyens.eu



+33 (0)4 72 75 50 15

Relyens Mutual Insurance

18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCE
www.relyens.eu

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes
Entreprise régie par le code des assurances
779 860 881 RCS Lyon
Organisme de formation professionnelle déclaré sous
le n° 82690051369 auprès du Préfet de région
N°TVA Intracommunautaire : FR 79779860881