



# INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGE LIÉ AUX SOINS

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Au terme de la formation, les participants :

- Connaissent et peuvent appliquer la recommandation de bonnes pratiques de la HAS « *Annonce d'un dommage associé aux soins* ».
- Permettre aux participants d'appréhender de façon plus professionnelle cette annonce souvent difficile à assurer de façon maîtrisée.
- Sont en mesure d'organiser puis de réaliser la consultation d'annonce dans les meilleures conditions possible et pour le meilleur résultat possible pour le patient comme pour l'équipe de soins et pour l'institution.
- Peuvent aider les professionnels dans ces situations complexes à vivre.

## DURÉE

- La durée de la formation sera adaptée sur demande à 1 à 2 journées selon qu'elle sera isolée ou associée à un ou d'autres programmes (droits du patient, personne de confiance).

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

- Le cadre juridique : (Code de la Santé Publique, Code de déontologie, HAS et recommandations).
- Le cadre normatif : Critère 1.1-01 Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur son état de santé, les hypothèses et confirmations diagnostiques. Manuel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, HAS, version 2023 de septembre 2022.
- Les différents types d'évènements indésirables (accident, incident, presque accident, accident évité,

situation à risque, etc.).

- Le lien direct avec l'organisation de la Gestion des risques (cartographie et analyse des risques, signalements des évènements indésirables, cartographie et analyse des causes, préconisations et plan de prévention).
  - Avec qui communiquer (droit à l'information, patient « capable » et patient « incapable », personne de confiance, etc.).
  - Les voies de recours et d'indemnisation (CDU, CRCI, procédures juridictionnelles, procédures disciplinaires).
- 

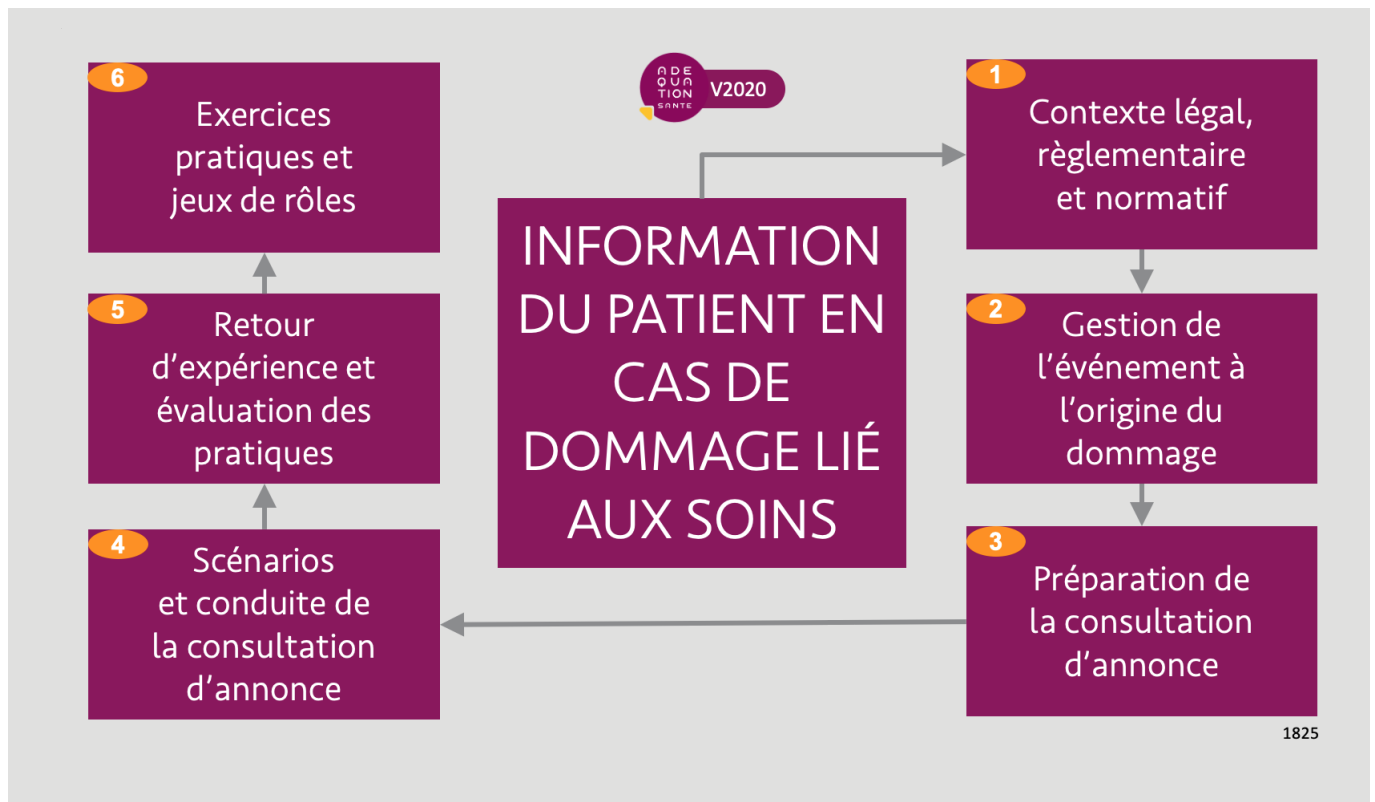
- En amont : la formalisation d'une Politique d'annonce du dommage dans le cadre plus global de la Politique de Gestion des risques institutionnelle.
  - Lorsque l'accident a eu lieu : les mesures d'atténuations et de protections et l'analyse des faits (**CREX FORMATION**).
- 

- Adaptation des recommandations : « *Qui ?, Où ?, Quand ?, Comment ?* »
  - Comportements : présentation préalable d'excuses sincères et motivées, reconnaissance du dommage, description des faits, expression de regrets et renouvellement des excuses, continuité des soins, offre de soutien, traçabilité et accès au dossier, concertation des professionnels.
- 

- Déroulement des rendez-vous de suivi et traçabilité.
  - Retour d'expérience aux professionnels en lien avec la gestion des risques institutionnelle et l'analyse rétrospective.
  - Exemples de communication « réussie » ou « manquée ».
- 

- Les fiches techniques HAS (le questionnement éthique, l'écoute active, les réactions prévisibles des patients, la prise en charge des professionnels de santé).
- 

- Le positionnement de l'établissement au regard des exigences de la certification.
- L'ébauche d'une planification institutionnelle pour formaliser la démarche à suivre.



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- A l'appui des notions théoriques et pratiques abordées dans les recommandations HAS, nous axerons cette journée sur la réalité des cas vécus par les participants, afin d'évaluer les difficultés rencontrées et les éventuels écarts avec la bonne pratique et les recommandations de la HAS.
- La formation doit permettre un échange nourri avec les participants, afin de répondre à leurs interrogations concernant l'application de ces recommandations. Cette formation met aussi l'accent sur les possibilités de prévenir le risque juridique.
- Au-delà de l'appropriation des principes et concepts, il s'agira de familiariser les équipes à la prévention des comportements à risque susceptible de mettre en jeu leurs responsabilités et celle de l'établissement.
- La pratique du questionnement éthique sera évoquée.

## SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Cartographie des connaissances.
- Présentation animée (PowerPoint).
- Support de prise de notes structurées associé à la présentation pédagogique.

- Documentation technique de référence.
- Exemples et supports électroniques réutilisables.
- Remise de la documentation produite en séance.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation.
  - Écoute et prise en compte des attentes des participants au début de la formation.
  - Écoute active des participants tout au long du programme et adaptation aux demandes exprimées.
  - Évaluation « à chaud » des acquis, de la satisfaction des participants et du commanditaire au terme de la formation.
- 
- *Évaluation à 6 mois / 1 an, des acquis de la formation et de la mise en œuvre effectives de ces méthodes et outils proposés.*

## PRÉREQUIS

- Être un acteur historique de la gestion des risques et avoir contribué à la dernière certification, est de nature à cautionner le caractère continu de l'amélioration de la sécurité des soins au bénéfice du patient.

## PUBLIC

- Pilote et co-pilote de la thématique « droits du patient »,
- Président de CME, chefs de pôle, chefs de service, médecins,
- Direction des soins, cadres de santé,
- Membres de la CDU, représentants des usagers.

## BUDGET PÉDAGOGIQUE

- Le budget pédagogique sera établi sur demande en fonction de la durée et de la densité du programme de formation requis par l'établissement.

Siège social / Région sud  
54 rue Saint Ferréol  
13 001 Marseille

04 91 75 75 75



Région Nord  
20/22 avenue du Général Sarrail  
78 400 Chatou

[contact@adequationsante.com](mailto:contact@adequationsante.com)