



Conseil et formation en secteurs sanitaire et médico social

Management par la qualité – Gestion des risques – Certifications – Évaluations
externes – Droits des patients



INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGE LIÉ AUX SOINS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et appliquer la recommandation de bonnes pratiques de la HAS « annonce d'un dommage associé aux soins »,
- Satisfaire à l'exigence du critère 11c du manuel de certification V2014,
- Permettre aux participants d'appréhender cette annonce souvent difficile à faire de façon plus « maîtrisée », plus « professionnalisée »,
- Aider les professionnels dans ces situations complexes à vivre.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

L'ENVIRONNEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE DES DOMMAGES ASSOCIÉS AUX SOINS

- Le cadre juridique en France (CSP, Code de déontologie, HAS et recommandations),
- Les différents types d'évènements indésirables (accidents, incidents, presque accidents, accident évité etc.),
- Le lien direct avec l'organisation de la Gestion des risques (signalements des EI, recherches des causes, Analyse Préliminaire des risques, Analyse à posteriori),
- Avec qui communiquer (droit à l'information, patient « capable » et patient « incapable », personne de confiance, etc.),
- Les voies de recours et d'indemnisation (CRU, CRCI, procédures juridictionnelles, procédures disciplinaires).

LA PRÉPARATION DE L'ANNONCE

- 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.

LA RÉALISATION DE L'ANNONCE

- Adaptation des recommandations : Qui, Où, Quand, Comment,
- Comportements : reconnaissance du dommage, description des faits, regrets/excuses, continuité des soins, offre de soutien, traçabilité et accès au dossier, concertation des professionnels.

LES SUITES DE L'ANNONCE

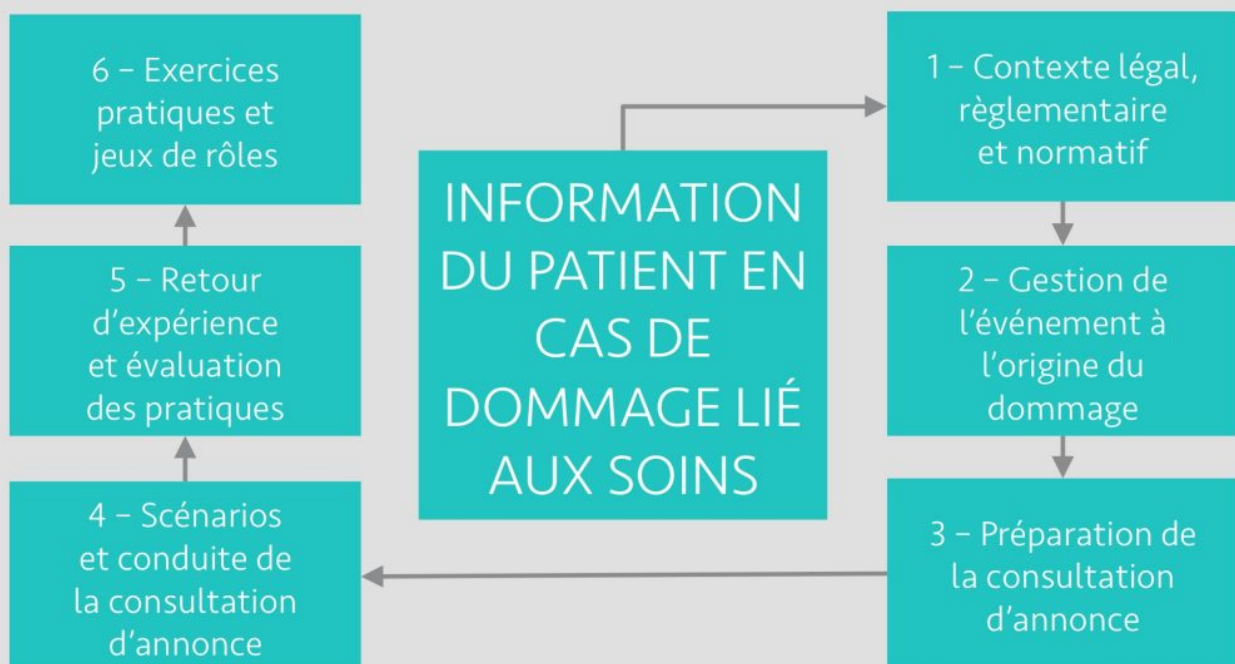
- Déroulement des rendez-vous de suivi et traçabilité,
- Retour d'expérience aux professionnels en lien avec la gestion des risques institutionnelle et analyse rétrospective.

LA SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS, PRÉCONISATION ET EXEMPLES DE LA HAS

- 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).

CONCLUSION

- 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.

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.

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