Dommage associé aux soins : annonce et gestion de la situation

QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : ECTRE02C

Compétences visées

Mettre en œuvre le dispositif d'information en cas de dommage lié aux soins.

Objectifs et contenus

Se réapproprier le cadre du droit des patients relatifs à l'information

- Le contexte juridique des droits des patients.
- L'information accessible au patient : rappels réglementaires, objet, nature, contexte et dispositifs d'accès à l'information.
- Les limites de l'information : diagnostic grave, urgence, refus du patient d'être informé.

Connaître les droits sur l'information en cas de dommage lié aux soins

- La notion d'événement indésirable et celle de dommage lié aux soins.
- La place et les enjeux dans le manuel de certification.
- Les obligations légales spécifiques en cas de dommage associé aux soins : responsabilités de l'établissement et des professionnels, sanction en cas de manquement à l'obligation d'information.

Construire une procédure et un dispositif d'information dans l'établissement

- Le guide HAS de mars 2011 : « Annonce d'un dommage associé aux soins ».
- Les phases et étapes : annonce, entretien, investigation des causes et plan d'actions.
- La préparation de l'annonce et le recueil de données.
- La gestion des informations, des faits et de la communication.
- La gestion de la traçabilité et de la confidentialité.
- Les acteurs de la démarche et leur rôle : leur positionnement et leurs représentations.

Mettre en place une communication adaptée

- Les enjeux de l'information dans le contexte du dommage associé aux soins.
- L'identification et la mise en place des conditions de l'échange.
- Le processus de communication dans la relation soignant-soigné.
- L'annonce et les étapes de l'échange.
- La présentation des suites et recours possibles contre l'établissement et les professionnels.
- La gestion de crise et la communication en situation de crise.

Capitaliser l'expérience d'une situation de dommage associé aux soins

- L'évaluation de la performance du dispositif.
- La démarche d'amélioration et de prévention dans la gestion des risques.
- L'exploitation des situations rencontrées et les actions correctives.
- Le CREX, illustrations sur un cas réel : exemple de démarche.

Méthodes

- Apports théoriques.
- Entretiens simulés.
- Analyse de situation.
- Étude de cas.
- Analyse d'impact.

Personnes concernées

Professionnels médicosoignants.

Valeur ajoutée

La formation s'appuie sur les recommandations et référentiels ainsi que sur le kit pédagogique de la HAS : vidéo, quiz, analyse de la pratique, mise en situation... Elle exploite des exemples de dommages afin d'en analyser les écueils, les conditions de réussite et les bonnes pratiques d'information liées aux soins. Elle permet un apprentissage de méthodes d'analyse : CREX, 5M, RMM.

Pré-requis

Aucun

À noter

Cette formation peut être éligible au DPC selon la règlementation en vigueur

- Le GRIEPS est enregistré comme ODPC (n°1378)
- En intra, ce thème pourra être déposé sur le site de l'ANDPC pour permettre aux professionnels concernés de satisfaire à leur obligation de DPC au titre des apports cognitifs. Compte tenu des contraintes de validation de l'ANDPC, nous serions en mesure de vous communiquer un numéro de programme DPC dans les trois mois après la contractualisation de la formation.

Mise à jour le : **04/03/2024**