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

Professionnel médicosoignant.

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

Dispositif d'évaluation

L’ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L’AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l’intermédiaire d’un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l’issue de la formation sera évaluée lors d’un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l’aide d’un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l’atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d’animation et la qualité globale de l’intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d’analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d’action, préfiguration d’un plan d’amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d’impact…).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- HAS (2011). Annonce d’un dommage associé aux soins : guide méthodologique.
- HAS (2012). Mettre en œuvre la gestion des risques associés aux soins en établissement de santé - Des concepts à la pratique.
- APHP. Événement indésirable grave : parlons-en.
- Manuel de certification V2025.

Mise à jour le : **11/03/2025**