



1 JOUR

## ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

### ■ CONTEXTE

La réglementation impose aux professionnels de santé d'annoncer à leurs patients les dommages associés aux soins et ce quelle qu'en soit la cause.

Consciente des obstacles à la réalisation de cette annonce, notamment dus à la situation émotionnelle très tendue, la HAS a publié des recommandations pour la réalisation de cette annonce et formé des formateurs sur ce dispositif d'annonce. Pour un professionnel, l'accident médical est souvent vécu comme un échec et il est nécessaire qu'il soit formé pour que son annonce soit apaisée. Cet enjeu a été intégré dans l'un des critères impératifs du manuel de certification. Du côté du patient, une annonce bien faite lui permettra de mieux vivre les conséquences qu'il subit et le rendra moins revendicatif.

### ■ OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'annonce d'un dommage associé aux soins
- Comprendre le rôle de chacun et les modalités dans lesquelles l'annonce doit se réaliser
- Connaître les cas particuliers d'annonce et savoir adapter la mise en œuvre

### ■ PUBLIC VISÉ

Professionnels de santé (médecins, paramédicaux...), administratifs d'établissement de santé, médiateurs médico ou non médicaux.

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

#### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point–cas pratique–documentation dont guide HAS sur l'annonce d'un dommage associé aux soins–Vidéo HAS pour la réalisation des cas pratiques.

Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

#### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions avec questionnaire de satisfaction, complété par chaque participant, et évaluation des apprentissages réalisés en terme de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel  
25 participants max.

**Durée : 1 jour (7 heures)**

#### Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine du management par la qualité, de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

#### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

#### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne  
par jour

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# ORGANISATION

## COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS

### ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### INTRODUCTION

##### Rappel des définitions

##### Contexte et enjeux

- Comprendre les enjeux de l'information
- Moyens et voies de recours

##### Comment améliorer ses pratiques d'annonce

- Reconnaître un dommage et le signaler
- Structurer l'annonce (avant-pendant-après)  
Cas particuliers
- Harmoniser les pratiques d'annonce par la mise en place d'une procédure interne

**Cas pratique** : mise en situation des conditions favorables à une annonce réussie

##### Retour d'expérience

**CONCLUSION**: conditions favorables à une annonce réussie

