



# FORMATION JURIDIQUE

## ANNONCER UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

### Format d'intervention

 Présentiel

### Mode d'intervention

 Intra

### Votre secteur d'activité

**S** Sanitaire **M** Médico-Social

### Vous êtes

Médecin, cadre de santé, personnel en charge de la qualité gestion des risques, membre de la direction relations avec les usagers, membre de la direction qualité et gestion des risques, tout personnel impliqué dans l'annonce d'un dommage associé aux soins.

### Date et lieu

 Sur demande

• 1 jour : 09h00 – 17h00

### Tarifs

 Devis sur demande

Référence LY04

### PRÉSENTATION

Vous êtes médecin, cadre de santé, soignant référent qualité ? Vous souhaitez vous préparer à un entretien d'annonce d'un dommage associé aux soins ? Au travers d'apports théoriques et de mises en pratique, cette formation vous permettra de développer une communication adaptée aux patients, vous permettant de répondre à leurs besoins et de maintenir une relation de confiance entre eux et l'équipe soignante, souvent impactée par l'événement indésirable (« seconde victime »).

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le contexte et les enjeux concernant l'information du patient suite à un événement indésirable grave (EIG)
- Appliquer le dispositif d'annonce d'un dommage associé aux soins
- Proposer des pistes de réflexion à travailler en équipe.

### PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### INTERVENANT

Cette formation est animée par un(e) consultant(e) spécialisé(e) en management des risques médicaux.

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation.

### PROGRAMME

#### 1. Quelques définitions

#### 2. Contexte (ex: données chiffrées)

#### 3. Enjeux de l'annonce (ex: réglementation, démarche gestion des risques a posteriori, principes de la responsabilité)

#### 4. Le dispositif d'annonce : les 3 temps de l'annonce

- Préparation du premier entretien
- Réalisation
- Débriefing et suites

#### 5. Les bases de la communication

#### 6. La mise en situation des participants (jeux de rôle)

- Briefing
- Mise en œuvre
- Débriefing

#### 7. Les « règles d'or » du dispositif d'annonce

- Déroulement de l'entretien
- Traçabilité
- Débriefing post entretien

#### 8. Eléments de communication

- Impacts de la communication verbale, non verbale, visuelle
- Proxémie

#### 9. Synthèse des bonnes pratiques

### EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences et l'atteinte des objectifs. Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation.

[Je demande un devis](#)



[formation.santesocial@relyens.eu](mailto:formation.santesocial@relyens.eu)



+33 (0)4 72 75 50 15

#### Relyens Mutual Insurance

18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCE  
Tél : +33 (0)4 72 75 50 25 - [www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes  
Entreprise régie par le code des assurances - 779 860 881  
RCS Lyon

Organisme de formation professionnelle déclaré sous  
le n° 82690051369 auprès du Préfet de région  
N°TVA Intracommunautaire : FR 79779860881

