

## DÉMARCHE QUALITÉ SUR L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES MALADES

**DURÉE** 1 jour **PRIX INTER** 300 € ht **PARIS** 9 mai / 17 nov. 2022 **INTRA** Sur site

QUA013

| OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES  | PROGRAMME PÉDAGOGIQUE  |                                |  |
|--|--|--------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître et rendre effectifs les droits des personnes hospitalisées</li> <li>&gt; Utiliser les outils mis à disposition par la DHOS sur les droits des usagers</li> <li>&gt; Améliorer le rapport annuel de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rappel des droits décrits dans la charte de la personne hospitalisée et ceux des représentants des usagers</li> <li>&gt; Analyse des outils proposés par la DHOS</li> <li>&gt; Réglementation sur les missions, la composition et le fonctionnement de la CRU</li> <li>&gt; Étude du guide sur les plaintes et réclamations</li> <li>&gt; Préconisation de l'ARS pour la rédaction du rapport annuel de la CRUQPC</li> </ul> |                                |  |
| MOYENS PÉDAGOGIQUES  | PUBLIC CONCERNÉ  | INTERVENANTS                   | RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Retours d'expériences</li> <li>&gt; Cas concrets</li> <li>&gt; Mises en situation, jeux de rôles</li> <li>&gt; Évaluation pré et post-formation</li> </ul>   | Tout professionnel de santé ou administratif concerné  | Soignants médiateurs de CRUQPC | > <b>Dr Guillaume BOON</b><br>Médecin urgentiste SAMU 91 |

## DOSSIER MÉDICAL : OUTIL ESSENTIEL POUR LA SÉCURITÉ DU PATIENT ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

**DURÉE** 1 jour **PRIX INTER** 300 € ht **PARIS** 18 janv. / 14 nov. 2022 **INTRA** Sur site

QUA015

| OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES   | PROGRAMME PÉDAGOGIQUE  |                              |   |
|---|--|------------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mesurer le caractère essentiel d'une bonne tenue du dossier patient pour la sécurité des soins et celle des professionnels de santé</li> <li>&gt; Comprendre l'équilibre entre secret professionnel et communication d'informations</li> <li>&gt; Réagir face à une demande de communication ou de saisie de dossier</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Tenue du dossier médical : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la sécurité du patient</li> <li>• Pour la sécurité des professionnels et de l'établissement</li> </ul> </li> <li>&gt; Archivage du dossier médical : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hébergement des données de santé</li> <li>• Secret professionnel : sur quoi porte le secret ? qui partage le secret ? quand le secret peut-il être levé ?</li> <li>• Durée d'archivage</li> </ul> </li> <li>&gt; Communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que peut-on communiquer ? A qui ? Comment ?</li> <li>• Cas particuliers : Communication en cas de décès, saisie par les services de police, communication et contentieux</li> </ul> </li> </ul> |                              |   |
| MOYENS PÉDAGOGIQUES   | PUBLIC CONCERNÉ  | INTERVENANTS                 | RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mises en situation</li> <li>&gt; Cas pratiques : analyse de cas concrets et de jurisprudence</li> <li>&gt; Retours d'expérience</li> <li>&gt; Évaluation pré et post-formation</li> </ul>   | Médecins, Infirmiers, Aides-soignants, Brancardiers, Personnel support en charge de la relation patients et de la gestion des plaintes.  | Juriste en droit de la santé | > <b>Sophie GARCELON</b><br>Avocate certifiée en gestion des risques médicaux |

## TRANSMISSION CIBLÉE ET RAISONNEMENT CLINIQUE : OPTIMISER LA DÉMARCHE DE SOINS

**DURÉE** 2 jours **PRIX INTER** 600 € ht **PARIS** 1<sup>er</sup> - 2 mars / 7 - 8 déc. 2022 **INTRA** Sur site

QUA017

| OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES   | PROGRAMME PÉDAGOGIQUE   |                 |   |
|---|---|-----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Comprendre les implications législatives et réglementaires du dossier unique</li> <li>&gt; Maîtriser les méthodes de transmission et optimiser la démarche de soins</li> <li>&gt; Élaborer le travail en équipe pour une plus grande efficacité</li> <li>&gt; Mettre en place des modalités organisationnelles facilitant la communication</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Le dossier de soin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspects législatifs et réglementaires</li> <li>• Droits du patient : focus sur la loi du 4 mars 2002</li> <li>• La démarche de soins : diagnostic infirmier, plan de soins et transmission ciblée</li> </ul> </li> <li>&gt; Analyse du fonctionnement interne <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils utilisés, diagramme de soins</li> <li>• Bilan, synthèse</li> <li>• Mesures d'amélioration</li> </ul> </li> <li>&gt; Les transmissions ciblées <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction : cible/macro-cible</li> <li>• Intégration des transmissions ciblées dans les modes de communication orale et écrite au sein des équipes</li> <li>• Analyse d'une transmission : objectivité et langage commun, action et résultats obtenus</li> </ul> </li> </ul> |                 |   |
| MOYENS PÉDAGOGIQUES   | PUBLIC CONCERNÉ   | INTERVENANTS    | RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Exercice pratique et de simulation</li> <li>&gt; Analyse de l'existant</li> <li>&gt; Évaluation pré et post-formation</li> </ul>  | Professionnels de santé   | Cadres de santé | > <b>Sophie MARELLEC</b><br>Cadre paramédical du pôle SUPRA Hôpital Bichat (75) |