

GERER UN EVENEMENT INDESIRABLE GRAVE (EIG) ET DESAMORCER UNE RECLAMATION

Objectif Pédagogique Opérationnel

Intégrer les techniques pour gérer un évènement indésirable grave (EIG) et désamorcer une réclamation

Public et Prérequis

Formation réservée aux médecins, cadres, soignants, éducateurs, rééducateurs et professionnels du secteur médico-social

Maximum 16 stagiaires

Lors de la dernière session, le taux de satisfaction du groupe s'élevait à :

NOUVELLE FORMATION

Présentation de la formation

A travers des apports théoriques ainsi que des ateliers de mise en situation et jeux de rôles, apprenez à gérer évènement indésirable grave, ou d'une réclamation d'une personne accueillie ou d'une famille.

- Tour de table, partage d'un vécu personnel d'une situation difficile.
- Introduction :
 - o Statistiques et évolution des plaintes
 - o Fréquence et coût des effets indésirables et des plaintes selon les spécialités
 - o Le protocole HAS : annonce d'un dommage associé au soin
- Les bases à connaître
 - o Définitions : effet indésirable grave, réclamation, plainte, différentes sortes de procédures
 - o Qualité et gestion des risques
 - o Qualité de conformité et qualité perçue
 - o La maltraitance : réalité et limites
- Quelles sont les possibilités pour le patient et sa famille ? Différentes juridictions (civile, pénale, ordinale) Rôle des CRCI – l'obligation d'information (Loi KOUCHNER) vis-à-vis des patients « victimes ou s'estimant victime d'un dommage » - quand faut-il impliquer sa compagnie d'assurance ? le Conseil de l'Ordre ?
- Médiation interne, CVS...
- L'écrit : les mails, les courriers - que faut-il écrire dans le dossier et déclarer en cas d'effet indésirable ? La place de la direction et la place du médecin
- La communication en situation difficile

- Médiation et négociation ; les bases
- Modèle de communication et d'intervention

Moyens pédagogiques et pratiques

- Lieu : salle adaptée à l'effectif
- Alternance des séquences théoriques (Supports Polycopiés fournis aux stagiaires et projection d'un diaporama) puis des séquences pratiques en binômes sous surveillance et supervision du formateur.
- Merci de vous munir d'une tenue confortable afin d'effectuer l'ensemble de la partie pratique de la formation.

Modalités de suivi de l'exécution du programme et d'évaluation

- Feuilles d'émargement (par ½ journées) : signature des participants et contre-signature du formateur.
- Évaluation des apports de la formation :
 - o Pré et Post-test
 - o Quizz – questionnaires
 - o Correction des gestes techniques au décours de la pratique
 - o Échanges autour des cas emblématiques
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation

Accès aux personnes handicapées

Attestation d'accessibilité recevant du public (ERP 5^{ème} catégorie)

Intervenant

Dr Daniel EJNES

Médecine Physique et Réadaptation
Management médical

Date - Lieu - Tarif

Formation uniquement dispensée en intra-établissement

Durée - Horaires

7 heures
9h00 – 17h00

Programme détaillé de formation

JOUR 1	CONTENUS	PEDAGOGIE	
	<i>OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE :</i>		
	<i>Comprendre les différentes typologies de situations et de personnalités conflictuelles afin de prévenir et désamorcer le conflit</i>		
9h00	<p>Accueil des stagiaires – présentation du formateur et des participants</p> <p>Présentation de la formation – introduction</p> <p>Etablissement des règles de fonctionnement et fondamentaux autour du respect-écoute/accueil</p>	ÉCHANGES	Remise de support pédagogique – Tour de table – questions sur les attentes des stagiaires
-	<p>ATELIER 1 : Typologies de situations conflictuelles, typologies de personnalités conflictuelles</p> <p>Définition d'un conflit – les différents niveaux de conflits – différents types de conflits – les conflits dans le domaine Médico-social</p> <p>Prévenir et désamorcer le conflit Détecter les signaux d'alerte – la Phase d'escalade – Crever l'abcès – le Ressentiment et la fausse acceptation</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
10h30			
10h45	PAUSE		
-	<p>ATELIER 2 : approche psychosociologique</p> <p>Créer les conditions de prévention des conflits – Herzberg (facteurs extrinsèques ou intrinsèques) conflits catégoriels, conflits d'équipe, de la tension inhibitrice à la tension créatrice - Notion de sécurité psychologique – la violence institutionnelle – l'Omerta</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
12h30			
	REPAS		
13h30	<p>ATELIER 3 : Jeux de rôles</p> <p>Comportemental, cognitif, Psychologique / Tempérament et Caractère – L'évitement – Malentendu – différend – conflit – jeu psychologique - le triangle de Karpman – La perversion</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
-	<p>Les techniques avancées</p> <p>Désamorçage – reformulation verbale orientée – communication non violente – médiation et confrontation positive</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
15h30			
15h45	PAUSE		
-	<p>Evaluation de fin de formation et de l'Objectif Pédagogique Opérationnel</p> <p>Questionnaire oral et écrit de satisfaction et de connaissances</p>	<p>ECHANGES</p> <p>REFLEXIVE</p>	Questionnements mutuels – participation active des stagiaires
17h00			