



Accueil et information des usagers

Code CST007	A PARIS
Durée 2 jours	-
Coût 680,00 € nets	-

Objectifs

- › Mettre en place les bonnes pratiques d'accueil et d'information pour optimiser les conditions de prise en charge et de soin des usagers et de leur famille, selon les dispositions légales et réglementaires actuelles

Public*

- › Tout personnel hospitalier

Programme

- › Généralités - Organisation judiciaire - Bases de la responsabilité des soignants - Notion de faute
- › Droit du patient à l'hôpital - Cadre réglementaire - Démocratie sanitaire à l'hôpital : place des usagers, rôle des bénévoles - « Esprit » de la loi du 4 mars 2002 - Solidarité envers les personnes handicapées - Qualité du système de santé - La réparation des conséquences des risques sanitaires
- › Règles professionnelles - Devoirs généraux des professionnels envers les patients, envers leurs confrères
- › Information du patient - Devoir d'information - Le tiers de confiance - Cas particuliers : mineur, majeur sous tutelle
- › Dossier médical - Contenu réglementaire - Le dossier de soins infirmiers - La limite : les notes personnelles - Conservation du dossier - Transmission du dossier

Méthodes pédagogiques

- › Analyse des pratiques
- › Mises en situation, cas concrets
- › Support pédagogique remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

- › Évaluation des connaissances
- › Évaluation des acquis en continu : quizz, étude de cas, mises en situation pratique...
- › Évaluation par objectif de formation
- › Questionnaire individuel de satisfaction à chaud
- › A distance : impact de la formation sur l'évaluation des pratiques notamment dans le cadre de l'entretien annuel réalisé par l'employeur

Intervenants

- › Cadre de santé