


 14 mai 2020, à PARIS
15 octobre 2020, à PARIS

 1 jour (09h00-17h00)

Référence : LY12

Modalité d'intervention

 Inter 450 €

 Intra Devis sur demande

Blended learning 

VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Santé



VOUS ÊTES

Médiateur(trice) médical/ non-médical, membre de la CDU, membre de la Direction des établissements de santé, membre de la direction gestion des plaintes et relation avec les usagers, personnel en charge de la qualité et gestion des risques.



PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ **Connaître** le rôle du médiateur et son positionnement dans la procédure de gestion des plaintes
- ✓ **Disposer** des outils permettant au médiateur de jouer pleinement son rôle dans le cadre de la gestion d'une plainte examinée en Commission des usagers
- ✓ **Appréhender** la gestion d'une plainte en pratique pour en maîtriser les enjeux




LES PLUS

- ✓ **Le + digital : module e-learning inclus** « Principes généraux de la responsabilité civile en établissement de santé ».
- ✓ Une parfaite connaissance du cadre juridique de la médiation en CDU.
- ✓ La mise à disposition d'outils au profit des médiateurs.
- ✓ Les cas pratiques, mises en situation et échanges favorisés tout au long de la formation.



CONTACTEZ-NOUS

 +33 (0)4.72.75.58.03

 formation.neeria@relyens.eu

 www.neeria.com



PROGRAMME

Partons d'un cas réel (le cas évoqué servira de fil rouge tout au long de la journée)

1 - Introduction : fonctionnement et missions de la CDU

- Composition et fonctionnement de la CDU
- Missions de la CDU :
 - Amélioration de la qualité de la prise en charge
 - Gestion des plaintes

2 - Les connaissances indispensables au médiateur

- Les droits des patients
 - L'accès au dossier médical
 - L'information et le recueil du consentement éclairé
 - Le secret professionnel
- Les mécanismes de responsabilité et les voies de recours
 - Distinction responsabilité civile/responsabilité pénale
 - Les principes généraux de la responsabilité civile médicale
 - Les voies de recours à la disposition des usagers

3 - Le rôle du médiateur dans la gestion des plaintes en CDU

- Le champ d'intervention du médiateur
 - Notion de réclamation et compétence de la CDU
 - Définition de la médiation (ce qu'est/ce que n'est pas la médiation)
 - Intérêt de la médiation
 - Limitation des contentieux inutiles et désamorçage des conflits
 - Élément du dispositif global de gestion des risques
- Le déroulement de la médiation
 - La préparation de l'entretien
 - L'entretien de médiation et son compte-rendu
 - Les écueils à éviter
- Les suites de la médiation et l'analyse de la plainte en CDU

4 - Questions - débat