FORMATION JURIDIQUE

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Format d'intervention

Distanciel

Mode d'intervention

Intra Inter

Votre secteur d'activité

S Sanitaire

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.

Date et lieu

Pour l'inter : information disponible sur le site www.relyens.eu
Pour l'intra : sur demande

- 2 demi-journées : 9h00 - 12h30 ou 13h30 - 17h00
- 8 participants maximum

Tarifs

Inter : 500 €
Intra : devis sur demande

Référence LY121

PRÉSENTATION

Vous êtes médiateur ou membre de la CDU ou de la Direction des établissements de santé, et vous souhaitez disposer des outils et connaissances nécessaires à l'exercice de vos missions. Cette formation vous permettra de définir précisément le champ de votre intervention et de maîtriser les droits des patients ainsi que les notions de responsabilité indispensables à votre activité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre** le rôle du médiateur et son positionnement dans la procédure de gestion des plaintes
- **Clarifier** pleinement son rôle de médiateur dans le cadre de la gestion d'une plainte examinée en CDU
- **Définir** les enjeux de la gestion d'une plainte

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

INTERVENANT

Cette formation est animée par un(e) juriste spécialisé(e) en droit de la santé.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Les méthodes pédagogiques utilisées et le petit nombre de participants permettent à chacun d'entre eux d'être pleinement acteurs de leur formation.

MODALITES TECHNIQUES

Cette formation nécessite l'utilisation d'un ordinateur portable par participant, la connexion à internet (privilégier le navigateur Google Chrome).

PROGRAMME

Demi-journée 1 : Enjeux de la CDU et droits des patients

Seront traités en classe virtuelle :

- Le fonctionnement de la CDU
- Les missions de la commission
- Droits des patients : secret médical et principes généraux de la responsabilité en établissement de santé

Travail individuel, réalisé dans les suites immédiates de la classe, sous la direction du formateur

- Droit des patients
  - Module e-learning : information et consentement du patient
  - Module e-learning : communication du dossier patient

Demi-journée 2 : Les connaissances indispensables au médiateur et son rôle dans la gestion des plaintes en CDU

Seront traités en classe virtuelle :

- Définition et intérêt de la médiation
- Rôle et statut du médiateur
- L'entretien de médiation et la rédaction de son compte-rendu
- Les écueils à éviter
- Les suites de la médiation et l'analyse de la plainte en CDU
- Clôture de la formation

Travail individuel, réalisé dans les suites immédiates de la classe, sous la direction du formateur

- Exercice pratique sur les attendus et la préparation d'une médiation

LES PLUS

- L'alternance des classes virtuelles et des travaux individuels dirigés permet de diversifier les sources de connaissance et de s'assurer de la progression des stagiaires tout au long de la formation.
- Le + digital : module e-learning inclus « « Information et consentement du patient » et « Communication du dossier patient »

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 m'inscris

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

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

Mise à jour juillet 2025 – tous droits réservés