FORMATION Juridique

MÉDIATION EN COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Format d'intervention

Présentiel

Mode d'intervention

Intra Inter

Votre secteur d'activité

S 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

Date et lieu

Information disponible sur le site www.relyens.fr

- 1 jour : 09h00– 17h00

Tarifs

Inter : 450€
Intra : devis sur demande

Référence LY12

PRÉSENTATION

Vous êtes médiateur ou membre de la CDU.
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

- **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.

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

- Mise à disposition d'outil au profit des médiateurs.
- Cas pratiques, mises en situation et échanges favorisés tout au long de la formation.

PROGRAMME

1- Introduction : Fonctionnement et missions de la CDU

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
    - Elément 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

LES PLUS

Une parfaite connaissance du cadre juridique de la médiation en CDU.

EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences et l'atteint 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 2023 – tous droits réservés