

# FORMATION JURIDIQUE

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)



### Format d'intervention

 Présentiel  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

 Information disponible sur le site [www.relyens.fr](http://www.relyens.fr)

- 1 jour : 09h00– 17h00 ou 2 demi-journées non consécutives

### Tarifs

 Inter : 500€/participant  
Intra : devis sur demande

### Référence LY12

### PRÉSENTATION

Vous êtes médiateur ou membre de la CDU ou de direction d'établissement de santé. 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

- **Définir** le rôle du médiateur et des membres de la CDU dans la procédure de gestion des plaintes.
- **Clarifier** le rôle de médiateur dans le cadre de la gestion d'une plainte examinée en CDU
- **Maîtriser** 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

- Cas pratiques, mises en situation et échanges favorisés tout au long de la formation.

### MODALITES TECHNIQUES (distanciel)

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

### PROGRAMME

#### 1- Enjeux de la CDU

- Le fonctionnement de la CDU
- Les missions de la CDU

#### 2 - Les connaissances indispensables au médiateur

- L'accès au dossier médical
- L'information et le recueil du consentement éclairé
- Le secret professionnel
- Principes généraux de la responsabilité en établissement de santé

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

- Définition et intérêt de la médiation
- Rôle et statut du médiateur
- L'entretien de médiation et rédaction de son compte-rendu
- Les écueils à éviter
- Les suites de la médiation

### LES PLUS (distanciel)

- Le + digital : module e-learning inclus « Information et consentement du patient » et « Communication du dossier patient »

### ÉVALUATION

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 demande un devis](#)



[formation.santesocial@relyens.eu](mailto:formation.santesocial@relyens.eu)



+33 (0)4 72 75 50 15

### Relyens Mutual Insurance

18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCE  
[www.relyens.eu](http://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