Rôle de la CDU et du médiateur dans la gestion des plaintes et réclamations

CONTEXTE

Depuis les années 80, les relations entre les usagers et les établissements de santé connaissent une évolution sensible vers une plus grande prise en compte des attentes de ceux-ci, grâce à une organisation institutionnelle mieux adaptée et à un dispositif législatif renforcé.

L'instauration récente des Commissions Des Usagers (CDU) constitue une avancée importante dans ce processus.

Cette instance se présente non seulement comme un outil de médiation entre les établissements de santé et les usagers mais elle est aussi un levier pour améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge de l'ensemble des usagers, à partir notamment d'une exploitation appropriée des plaintes et des réclamations.

Cette formation a pour but de clarifier l'organisation et le fonctionnement de la CDU dans un souci d'amélioration continue des pratiques, ainsi que de développer les compétences du médiateur.

OBJECTIFS ET PRE REQUIS

- Améliorer le fonctionnement de la CDU (Commission Des Usagers) et développer la compétence en médiation ;
- Comprendre l'organisation de la CDU pour assurer un fonctionnement efficace (son rôle, son fonctionnement, la place de chacun de ses membres…) ;
- Connaître les évolutions législatives et réglementaires ;
- Veiller au respect des droits des usagers grâce au bon fonctionnement de la CDU ;
- Cerner la place de la CDU et comprendre le rôle du médiateur dans la gestion des plaintes et réclamations ;
- S'approprier le processus de la médiation pour éviter la judiciarisation ;
- Prérequis : aucun ;

CATEGORIE PROFESSIONNELLE

- Directeurs d'établissement ;
- Membres de la CDU ;
- Médiateurs médecin et non médecin ;
- Représentants des usagers ;
- Personnel en charge du recueil des plaintes et réclamations ;
- Pilotes et copilotes des thématiques « Droits du patient » ;
- Tout professionnel susceptible d'être impliqué un jour dans l'information du patient en cas de dommage lié aux soins ;

CONCEPTEUR – FORMATEUR

Juriste

Rôle de la CDU et du médiateur dans la gestion des plaintes et réclamations

METHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie immersive. Il comprend donc une alternance d'apports méthodologique et de réalisation pratiqu
- Mode d'Exercice du Participant :
    - Formation présentielle : 2 jours (14h)
    - Formation distancielle : 4 demi-journées (3h30 x 4)

- Un support de formation est remis à chaque participant

CONTENU

Evolutions législatives et réglementaires de la CDU, et son fonctionnement

- Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la CDU, son rôle, ses missions, sa composition et son fonctionnement ;
- Les nouvelles attributions de la CDU ;
- Le règlement intérieur de la CDU ;
- Les modalités de saisine de la CDU (qui peut saisir, à quel moment, comment …
- Le respect des droits des patients et la politique d'amélioration de la qualité dans le champ des compétences de la CDU.

Fonctionnement de la CDU et les évolutions des droits du patient et de l'usager

- L'information et le consentement du patient, l'accès à son dossier ;
- La confidentialité et le secret professionnel ;
- Les directives anticipées et la personne de confiance ;
- La fin de vie ;
- La place de la CDU dans la politique des droits des patients et la politique d'amélioration de la qualité ;
- Les responsabilités civiles, administratives et pénales / La responsabilité de l'établissement, la responsabilité individuelle et d'équipe ;
- La notion de faute détachable du service ;
- Les nouvelles voies d'indemnisation des usagers, la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) et l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM).

Rôle du médiateur et de la CDU dans la gestion des plaintes et des réclamations

- Le système de gestion des plaintes et réclamations : définir la procédure et le rôle de chacun ;
- La notion de plaintes, de conflits avec les usagers les différents niveaux de traitement selon leur nature ;
- Le rôle de la CDU et du médiateur : la fonction de médiateur, le cadre juridique, les missions (médiateurs médicaux et non médicaux) et le rôle (médiateur, conciliateur ou arbitre) ;
- Les aspects éthiques et déontologiques de la position du médiateur : statut de neutralité et d'impartialité stricte, différentiation entre les rôles de soignant et de médiateur.

- Les caractéristiques de la médiation à l'hôpital : la médiation comme Méthode Alternative de Résolution des Conflits (MARC) ;
- Les enjeux juridiques de la médiation : situations potentiellement contentieuses, voies de recours, rôle de la communication ;
- Importance de la procédure d'annonce d'un dommage associé aux soins ;
- Rappel du déroulement de la médiation : exercice pratique et jeux de rôle ;
- Mise en œuvre de différentes phases de l'entretien de médiation sur le principe de la roue de FIUTAK ;
- Conseil pratique sur la posture du médiateur à adapter ;
- L'esprit de médiation à généraliser aux différents niveaux de la structure (hospitalière ou autre).

MODALITE D'EVALUATION

Au début de la formation, un recueil des attentes des participants sera réalisé ainsi qu'une évaluation des acquis en début de formation.

A l'issue de la formation, une évaluation des acquis de la formation (Article L.6353-1 du Code Du Travail) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Le prestataire délivrera au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.