

# Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

## Ce programme vise à :

- Informer et former tous les membres de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge des patients, du fonctionnement spécifique des établissements privés de santé, d'en déduire le partage particulier des responsabilités
- Connaître les textes régissant cette instance, ses prérogatives et ses devoirs, les droits des patients issus de la Loi du 4 mars 2002 et les voies de recours en cas de plainte.

## CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

Membres de la CRUPC et/ou leurs suppléants :

→ Médiateurs, représentants des usagers, représentant légal de l'établissement, infirmier ou aide-soignant, représentant du Conseil d'Administration et de la Conférence Médicale d'Etablissement, tout soignant ou agent administratif s'intéressant au domaine de la gestion des plaintes.

– Paramédicaux

> Aide-soignant

> Auxiliaire de puériculture

> Manipulateur d'électroradiologie médicale (ERM)

> Masseur-kinésithérapeute

> Puéricultrice Diplômée d'Etat

> Infirmiers

\* Infirmier Diplômé d'Etat (IDE)

\* Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE)

\* Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE)

## CONCEPTEUR – FORMATEUR

Ancien Chef de Clinique Assistant des Hôpitaux.



**PRENDRE SOIN  
DE VOTRE  
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin  
59520 Marquette-lez-Lille  
Tél.: 03.20.91.79.79

# Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

Médecine Interne -Néphrologie.

DESS Droit de la santé

Réparation juridique du dommage corporel – Médiateur.

## MÉTHODE – MODE D'EXERCICE DU PARTICIPANT

Méthode pédagogique active.

Mode d'Exercice du Participant : Formation présentielle. Analyse de pratiques intégrée à la démarche cognitive.

> Un support de formation est remis à chaque participant.

## CONTENU CONFORME AUX EXIGENCES DPC

### Etape 1 : EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Elle sera réalisée avant la formation à l'aide de notre guide « Mon DPC avec l'afpc » partie 1 : questionnaire relatif aux attentes de chaque participant en lien avec les objectifs du programme et ses pratiques professionnelles.

### Etape 2 : ACQUISITION ET PERFECTIONNEMENT DES CONNAISSANCES

#### > Fonctionnement des établissements de santé :

– Montrer ce que représentent aujourd'hui les établissements de santé privés, leur mode de fonctionnement interne, les commissions, la hiérarchie interne, mais aussi les prestations hôtelières

#### > Les responsabilités au sein des établissements privés :

– Exposer la dissociation des responsabilités entre établissement et praticiens libéraux, faire le lien avec les assureurs

#### > La gestion des plaintes :



**PRENDRE SOIN  
DE VOTRE  
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin  
59520 Marquette-lez-Lille  
Tél.: 03.20.91.79.79

# Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

– Appréhender le fonctionnement de la CRU, tel que défini par les textes. Puis avec des cas concrets issus de l'expérience, faire réagir les participants et inclure dans les explications les droits et les devoirs des patients

## > Les voies de recours :

– Informer les membres sur les voies de recours gracieux et juridictionnels mais aussi et surtout sur le fonctionnement des CRCI : Commissions Régionales de Conciliation et d'Indemnisation

Etape 3 : EVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION permettant la mise en place et le suivi d'actions d'amélioration

A l'issue de la formation, des évaluations des acquis de la formation (Article L.6353-1 du CDT) 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.

La partie 2 de notre guide « Mon DPC avec l'afpc » servira d'outil de formalisation d'un plan d'actions visant l'amélioration des pratiques professionnelles et d'évaluation des actions correctives mises en place.

Une attestation de participation à un programme de développement professionnel continu (DPC) sera fournie aux participants conformément à l'arrêté du 25 juillet 2013 relatif au DPC.

