Maitriser le fonctionnement de la CDU et la médiation hospitalière

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

- Comprendre l'organisation de la CDU pour assurer un fonctionnement efficace
- Connaitre les évolutions législatives et réglementaires de la CDU
- 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 des réclamations

Prérequis : Aucun

CATEGORIE PROFESSIONNELLE

-Directeurs d'établissement

-Membres de la CDU

-Médiateurs médecins et non médecins

-Représentants des usagers

-Personnel en charge du recueil des plaintes et réclamations

-Tout professionnel susceptible d'être impliqué un jour dans l'information du patient en cas de dommage lié aux soins

CONCEPTEUR – FORMATEUR

Juriste

Maitriser le fonctionnement de la CDU et la médiation hospitalière

METHODE – MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode démonstrative et interactive

QCM interactifs. Présentation et analyse d'un recours type. Mises en situations professionnelles et jeux de rôle (en présentiel)

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

Les évolutions législatives et réglementaire de la CDU, son organisation et son fonctionnement

- Loi du 4 mars 2002 (KOUCHNER) + Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la CDU, son rôle, ses missions, sa composition et son fonctionnement.
- Le règlement intérieur de la CDU
- Les modalités de saisine de la CDU (qui peut saisir, à quel moment, comment …)
- L'importance de l'information des patients / familles concernant la CDU (livret d'accueil…) et des professionnels
- Le respect des droits des patients et la politique d'amélioration de la qualité dans le champ des compétences de la CDU

Le bon fonctionnement de la CDU et le respect des droits des usages

- L'évolution des droits du patient et de l'usager (loi du 4 mars 2002)
- 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 responsabilité (établissement/professionnel) en cas de non-respect des droits des patients
- La place de la CDU dans la politique des droits des patients et la politique d'amélioration de la qualité : exemple de saisine sur les droits des patients / guide méthodologique

La place de la CDU et le rôle du médiateur 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 du médiateur :
- La fonction de médiateur, le cadre juridique de la méditation
- Les médiateurs médicaux et non médicaux : leurs rôles respectifs

- Le médiateur : médiateur, conciliateur ou arbitre
- Les aspects éthiques et déontologiques de la position du médiateur : statut de neutralité, d'indépendance et d'impartialité stricte, différenciation entre les rôles de soignant et de médiateur
- L'intérêt de la médiation :
- Le rôle de la médiation pour le patient / la famille / les professionnels / l'établissement
- Un outil pour éviter la judiciarisation
- La médiation : étude d'une situation type et mise en situation
- La saisine du médiateur et le déroulement de la médiation
- Les acteurs de la médiation
- Le déroulement d'un entretien de médiation
- Le traitement des plaintes au niveau de leurs sources : marges de manœuvre des unités / services.
- Les voies de recours : réclamation amiable, CCI, tribunaux civils/administratifs/pénaux, Conseil de l'ordre.

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.