

SAVOIR PREVENIR LES PLAINTES ET RECLAMATIONS DANS LES ETABLISSEMENTS DE SANTE



TARIF 2024
1.090 € TTC
PAR AGENT

DUREE
2 jours
(9 h -17 h)

OBJECTIFS - COMPETENCES VISEES



- Respecter le droit des usagers
- Reconnaître les préjudices potentiels
- Savoir prévenir un conflit ou un contentieux
- Repérer les dysfonctionnements
- Les utiliser comme leviers pour améliorer les prises en charge
- Réduire le nombre des contentieux
- Analyser l'impact sur la prime d'assurance en responsabilité pour dommages corporels

METHODOLOGIE

Reprise et relecture des situations vécues comme bloquées à partir des apports théoriques et des expériences des participants

Les bases théoriques :

- Les aspects juridiques des droits des usagers en établissement de santé
- Mécanismes de construction des droits des patients

Le contenu pratique :

- Interactions à partir des expériences de chacun
- Analyse de situations de jurisprudence
- Cas pratique de plaintes et réclamations de patients



PUBLIC CONCERNE

- Personnel en charge de la relation patient et de la gestion des plaintes, cadre de santé, responsable ou coordonnateur de la gestion des risques

PREREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation.

NOMBRE DE PARTICIPANTS



12 personnes maximum

PROGRAMME



PREVENIR ET MAITRISER LE CONTENTIEUX MEDICAL

Le contexte législatif et réglementaire

- Les droits des patients et leurs sources : loi du 4 mars 2002, loi du 26 janvier 2016, loi du 2 février 2016, arrêté du 20 juillet 2021, ...
- La charte de la personne hospitalisée : les 11 points à respecter pour éviter toute dérive

LA GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Distinguer les plaintes potentielles, les réclamations simples et les plaintes à portée juridictionnelle

- Les différentes portes d'entrée : courriers, courriels, appels téléphoniques, intervention avocat, demande de DM, entretien, post sur les réseaux sociaux, ... et les façons de les gérer
- Les fondamentaux du profil et de la mission de PCRU (Personne en Charge des Relations avec les Usagers)
- La sensibilisation des professionnels à une écoute de proximité et la formation sur l'organisation du traitement des contentieux
- L'information des usagers sur les modalités d'expression : la CDU et leurs interlocuteurs

Les plaintes non juridictionnelles ou réclamations et la CDU (Commission des Usagers)

- De la compréhension de la plainte au rapport d'activité de la CDU
- Le lien avec le service Qualité : les causes possibles de dysfonctionnement

Les plaintes juridictionnelles et pourparlers transactionnels : la démarche assurantielle et expertale

- Interface entre le plaignant et/ou son conseil et la société d'assurances
- Suivi et information de l'aboutissement à la CDU
- CCI, TA, TGI, Cour d'Appel
- L'association des différents référents : hygiéniste ou infectiologue, président du CLUD, président du Comité d'Ethique, ...
- Le formulaire d'accès aux informations et documents nécessaires à la gestion du sinistre (accès au DM)
- Le principe du contradictoire
- Analyse d'une plainte : cas pratique

La mission qualité : contribution aux travaux des comités qualité

- Signalements (FSEI)
- Déclenchement RMM (par les médecins), CREX ou RETEX
- Une PEP pour la HAS



SUIVI ET EVALUATION DE LA FORMATION

- Test de pré positionnement en début de formation pour évaluer le niveau du stagiaire
- Test de post positionnement en fin de formation pour évaluer l'évolution des compétences
- Fiche d'évaluation globale de la formation
- Remise d'une attestation de formation