

PREVENIR LES PLAINTES ET RECLAMATIONS DANS LES ETABLISSEMENTS DE SANTE



TARIF 2025
1.190 € 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
- Réduire le nombre des contentieux
- Analyser l'impact sur la prime d'assurance en responsabilité pour dommages corporels

METHODOLOGIE

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

Remise d'un support de formation en version papier et accès à de la ressource documentaire via l'espace-client



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