



COMMISSION DES USAGERS ET MEDIATION HOSPITALIERE

2

**FORMATRICES ET
MÉDIATEURS
DIPLOMÉS
DE L'IFOMENE**

La gestion amiable des conflits

comme levier d'amélioration de la qualité du système de santé



DURÉE

2 + 1 jours en INTER, soit 21 heures

Horaires : 9h-12h30 / 13h30-17h



OBJECTIFS

- Identifier la place spécifique de la CDU en tant qu'instrument de la démocratie en santé
- Maîtriser les mécanismes de gestion des conflits et de traitement des plaintes et réclamations en établissement de santé
- Comprendre et clarifier le rôle de chaque acteur pour optimiser le fonctionnement de la commission
- Permettre à la CDU d'assurer pleinement sa contribution à l'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins en établissement de santé
- Promouvoir un dialogue et une communication efficaces sur les difficultés et limites rencontrées et mettre en œuvre les pistes d'amélioration



PUBLIC

- Médiateurs médecins ou non médecins et leurs suppléants
- Cadres hospitaliers
- Membres de la CDU
- Direction des Affaires juridiques
- Responsables qualité
- Directeurs des soins et
- Responsables des relations avec les usagers
- Coordinonateurs généraux des soins
- Représentants des Usagers en fonction ou intéressés.

Accessibilité : Un référent handicap est à l'écoute de vos besoins pour toute situation de handicap et besoins en compensation



NOS PLUS

- Accompagnement personnalisé
- Animation en binôme pour une approche pluridisciplinaire
- Equipe pédagogique disponible
- Bonnes pratiques de la déontologie
- Groupe apprenant à effectifs réduits permettant une forte interaction entre les participants



FORMATION DÉCLINABLE EN :

- Accompagnement personnalisé
- Intra ou inter établissement
- Distanciel
- Proposition sur mesure



DÉLAI D'ACCÈS

- Selon planification, nous contacter

PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1



Module présentiel

Ce que tout membre de la CDU doit savoir

MATIN

- Panorama des différents interlocuteurs et instances auxquels peuvent s'adresser les usagers hors établissement
- Les différentes voies de conciliation, d'indemnisation et de recours
- Apparition et mise en place de la CDU : Contexte sociétal et évolution historique
- Faire progresser la démocratie sanitaire et tenir compte de la parole des usagers du système de santé pour faire progresser celui-ci
- Evolution de son rôle : les nouvelles attributions de la CDU

APRÈS-MIDI :

- Organisation et composition : membres de droit, invités quasi permanents, invités ponctuels.
- Cadre réglementaire : règles de fonctionnement, rythme des réunions,
- règles de confidentialité...
- Etat des lieux des pratiques et des difficultés rencontrées sur le terrain, plaintes les plus fréquentes...

JOUR 2



Module présentiel

La Commission des usagers en actes

MATIN

- Rappel des droits des patients et responsabilités des professionnels
- L'information des usagers et des professionnels de santé

APRÈS-MIDI

- Le terme de « médiation hospitalière » est-il adapté au regard des différents modes de résolution des conflits ?
- La spécificité de la « médiation hospitalière » : avantages, difficultés et limites
- Les enjeux juridiques de la médiation : comment garantir la confidentialité ? Quels sont les risques pour l'utilisateur ? Quel positionnement en cas de contentieux en cours ?



PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 3



Module présentiel

La pratique de la médiation hospitalière

MATIN

- Qui fait de la « médiation » à l'hôpital : cadres, CS, CRUA...
- Trouver la bonne posture pour chacun des intervenants : le positionnement éthique et déontologique du Médiateur
- L'accès aux informations de santé, la rencontre avec l'utilisateur
- Comment mettre en place un cadre sûr et structuré ?
- Comment faire quand l'erreur est patente : rôle de la politique de l'institution ? Faut-il faire des excuses ?
- Quelle place pour les R.U ?
- Les écrits : rapport, avis, recommandation : précautions à prendre, prévenir les risques éventuels...

APRÈS-MIDI

- Les outils de la médiation: l'écoute active, conduite de l'entretien, la reformulation, la gestion des émotions, le rôle de l'empathie
- La roue de Fuitak ou comment conduire un entretien
- Ateliers et Exercices de mises en situation: analyses de situations concrètes
- Comment progresser ? la formation, la médiation par un tiers, la supervision...
- Une expérience humaine riche



INTERVENANTS

Frédérique
MENARD SERRAND

- Avocate en droit de la santé au Barreau de Paris

Claire
VAYLET DE LABRIOLLE

- Médecin et médiateur médical, ancien chef de service en milieu pédiatrique



DATES

Groupe 1 :

Du 12 au 13 mai 2022
Le 3 juin 2022

Groupe 2 :

Du 6 au 7 octobre 2022
Le 8 novembre 2022



MATÉRIEL

(à apporter par les stagiaires, si besoin) :

- Papier, crayon, ordinateur
- Si distanciel : connexion internet, caméra et microphone



LIEU DE LA FORMATION

Formation en INTER :
Paris - Sèvres (92)



EMS

FORMATIONS
CARRIÈRES EN SANTÉ

€ FINANCEMENT

- **INTER :**
400 € par jour, soit 1 200 €
- **INTRA :** sur devis

🔄 MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Groupe de 12 personnes
- Apports théoriques
- Simulation et jeux de rôles
- Exemples jurisprudentiels
- Études de cas
- Travaux en groupes

✓ OUTILS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation orale
- Questionnaire de positionnement
- Questionnaire d'évaluation des acquis des participants

🏢 NOS RÉFÉRENCES ET PARTENAIRES

- H.C.L.
- CHU Bordeaux
- CHRU de Nancy
- CHU de Tours
- CHU Toulouse
- CHU Poitiers
- CHI Eure-Seine
- et de nombreux autres établissements

INFORMATIONS : Je suis candidat(e)

PRÉ-REQUIS :

Pas de pré-requis.

PRENEZ CONTACT :

au **01 49 66 22 51** ou inscription@em-sante.com

Vous serez mis(e) en relation avec notre équipe pédagogique.

Vous obtiendrez des conseils pratiques pour obtenir le financement (possible par OPCO et ANFH) de votre formation.

[Plus d'informations sur em-sante.com](https://www.em-sante.com)

EMS, PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

EM SANTE
33, avenue de l'Europe
92310 SEVRES

www.em-sante.com

