

# Place de la commission des usagers et rôle du médiateur hospitalier

## QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : ECTRE05B



### Compétences visées

*Améliorer le fonctionnement de la CDU (Commission Des Usagers) et développer la compétence en médiation.*

### Objectifs et contenus

#### **Cerner la place de la commission des usagers et les enjeux de la médiation**

- Le rappel des droits fondamentaux des usagers.
- L'évolution des droits du patient et de l'utilisateur : sujet des doléances.
- Le rôle de la nouvelle Commission Des Usagers.
- L'information des patients concernant la CDU.
- Le système de gestion des plaintes et réclamations : procédures et responsabilités définies.
- La notion de plaintes, de conflits avec les usagers, les différents niveaux de traitement selon leur nature.
- La fonction de médiateur, le cadre juridique de la médiation.
- La place de la CDU dans la politique des droits des patients et la politique d'amélioration de la qualité.
- Les médiateurs médicaux et non-médicaux : leur mission.
- La place de la CDU dans son environnement : rôle et missions.
- Les outils de la CDU
- Le médiateur : médiateur, conciliateur ou arbitre ?
- Les aspects éthiques et déontologiques de la position de médiateur : statut de neutralité et d'impartialité stricte, différenciation entre les rôles de soignant et de médiateur, médiateur : accompagnateur d'un repositionnement et son autorité.

#### **S'approprier le processus de la médiation**

- Les caractéristiques de la médiation à l'hôpital : médiation comme Méthode Alternative de Résolution des Conflits (MARC), médiation à l'hôpital : champ et organisation.
- L'outillage de la médiation pour traiter les conflits : parti pris de la résolution dans le cadre de la pacification relationnelle, postulats liés à la pratique de la médiation.
- Les exigences éthiques : « l'engagement d'un regard », une éthique du discernement (Didier Sicard).
- Le traitement des plaintes au niveau de leurs sources : marges de manœuvre des unités.
- La saisine du médiateur et le déroulement de la médiation.
- La procédure complète avec l'examen du dossier par la CDU.
- Les enjeux juridiques de la médiation : situations potentiellement contentieuses, voies de recours, rôle du vocabulaire, question de la confidentialité des informations.

#### **Appréhender la situation de médiateur**

- La posture de médiateur.
- Les caractéristiques des situations conflictuelles.
- Les différentes phases de l'entretien de médiation.
- L'esprit de la médiation aux différents niveaux de la structure hospitalière.

## Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Analyse de situations.
- Jeux de rôles.

## Personnes concernées

Direction, RAQ, membre de la CDU en structure de santé.

## Valeur ajoutée

Afin de lui donner les moyens d'accomplir ces missions, le législateur a fait de la CDU un organe de consultation sur la politique d'accueil et de prise en charge dans les établissements de santé. La formation aborde, non seulement le rôle et les missions de celle-ci, mais aussi, met en évidence les outils dont elle doit se doter : rapport d'activité, projet des usagers...

## Pré-requis

Aucun

Mise à jour le : **20/02/2024**