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'usager : 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.
- L'expérience patient, une nouvelle dynamique intégré dans la certification V2025 : place de la CDU.
- 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 », 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

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

À noter

Pour les sessions en Inter à Lyon, le tarif inclut les repas de midi.

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé publique.
- Fiches Santé, info, droits pratiques :
  - B1 Le représentants des usagers du système de santé , France Assos Santé, 2023.
  - B2 La commission des usagers: son role dans l'examen des plaints France Assos Santé, 2023.
  - B3 Commission des usagers: son role dans la démarche qualité des établissement de santé, France Assos Santé, 2023.

Formation Inter & Intra

Lyon - Novembre 2025

>> Du 06-11-2025 au 07-11-2025

Intervenant :
MAMI Kamel

- Responsable Qualité
- Qualiticien, Méthodologue
- DESS Management Qualitologie

Prix
Tarif Inter **720 €** Net de taxe
Tarif Intra **Nous Contacter**

Mise à jour le : **29/04/2025**