



2
Jours

Gérer les plaintes et conflits en milieu hospitalier

dans SANTE - SECTEUR HOSPITALIER / Réf : SAN-HOSP-05

Objectifs de la formation

- Prendre en compte la parole des patients et de leurs proches
- Gérer la prévention des contentieux
- Gérer l'écoute et la communication

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Définir le cadre légal

- Droits, déontologie
- Les différentes responsabilités
- Traçabilité

2. Examiner les droits des malades

- Les textes réglementaires (livrets d'accueil, charte de la personne hospitalisée, laïcité, secret médical, fin de vie...)
- La personne de confiance
- Les directives anticipées
- Les informations médicales (transmission, refus du droit de savoir, consentement, droit de sortie)
- Cas particuliers (tuteurs, majeurs protégés, personne de confiance)

Jour 1 - Après-midi

3. Résoudre les conflits

- Adopter le bon discours
- Travailler la bonne attitude
- Favoriser le dialogue
- Ecoute active
- Donner une réponse au patient

Jour 2 - Matin

4. Mettre en place une démarche de gestion des contentieux

- Les différentes réclamations
- Enquête qualitative sur le parcours des patients
- Etablir une procédure écrite
- Médiation et conciliation
- Construire un réseau d'acteurs
- Voies de recours juridictionnelles

Jour 2 - Après-midi

5. Préparer une étude de cas

6. Identifier les missions de la commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

- Rôles et missions
- Organisation de la gestion des plaintes
- Implications des usagers
- Rôles des professionnels de santé
- Mettre en place des outils

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible



Tout personnel soignant, cadre, DRH

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Utilisation de méthodes expositives permettant de présenter les concepts importants et de faire le point sur la législation en vigueur
- Utilisation de méthodes participatives favorisant les échanges, la réflexion commune et le retour d'expérience
- Le formateur pourra également utiliser des mises en situation et/ou des jeux de rôle

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation
- L'évaluation pourra prendre la forme d'un quiz, de mises en situation ou au travers d'études de cas
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation

