

DOMAINES : Gestion des plaintes et réclamations, Prévention des Risques et Amélioration Continue de la Qualité, Droits des patients, Obligation d'information, Dommages associés aux soins, Médiation, Ingénierie relationnelle.

OBJECTIFS :

- **Connaître** le cadre juridique et judiciaire des différends avec les patients et les différentes voies de recours judiciaires ou extra judiciaires.
- **Identifier** les éléments préalables d'un différend avec un patient
- **Comprendre** les limites et les enjeux de la pratique de la médiation en établissement de santé
- **Identifier et appréhender** les outils de la médiation professionnelle et de la qualité relationnelle
- Pouvoir **restaurer** la confiance avec les patients et leur **redonner** leur libre choix

CIBLE : Médiateurs médicaux et non médicaux des établissements de santé, Personnes en charge de la qualité et de la Gestion des Risques, Gestionnaires de Plaintes, Représentants des Usagers, Membres de la Commissions des Usagers, Directions des Soins, Responsables de Services de Soins, Directions d'établissements ...

MÉTHODES : présentation expositive, retours et partages d'expériences, mises en situation

DURÉE : formation se tenant sur une journée en inter ou en intra-entreprises (7 heures de formation)

COÛT : Nous consulter

PROFILS DES INTERVENANTS :

- Me Sophie BORDIER, Avocat au Barreau de Toulouse
- Mme Anne-Laure de Vincelles, Médiateur professionnel. A exercé pendant près de 15 ans dans le secteur des établissements de santé où elle a occupé notamment des fonctions d'attachée de Direction, de Médiateur non médical.