



## ACTEURS ET INSTANCES DE PRÉVENTION DES CONFLITS AVEC LES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 016

Mise à jour le 22/04/2024

### CONTEXTE

Les établissements de santé ainsi que les établissements sociaux et médico-sociaux bénéficient d'instances et de professionnels qui ont pour mission de veiller à la qualité de la prise en charge des patients et usagers, au respect de leurs droits ainsi qu'à la prévention et à la résolution de conflits.

Dans de nombreux établissements, des professionnels sont aussi spécifiquement chargés des relations avec les usagers ou du droit des usagers et sont amenés à intervenir lors de réclamations et/ou litiges concernant l'organisation des soins, les modalités de prise en charge, ainsi que les questions relatives à la sécurité et au bien-être. Pour l'ensemble de ces acteurs, une formation à la médiation, processus de communication structuré et éthique, qui permet de garantir les conditions d'un dialogue intègre et respectueux des droits des usagers, est souhaitable. Le recours à la médiation fait d'ailleurs partie des recommandations de la Conférence nationale de santé et du Défenseur des droits.

### OBJECTIFS

- Promouvoir une culture de la médiation dans les établissements de la FPH
- Donner aux professionnels et aux membres des instances concernées, les connaissances juridiques indispensables relatives aux droits des patients
- Sensibiliser les professionnels aux exigences d'indépendance, neutralité, d'impartialité et de loyauté lors de l'expression de réclamations ou de plaintes par les patients ou les usagers
- Mobiliser les professionnels pour améliorer la relation avec les usagers en instaurant la confiance. Développer et favoriser la démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge que recouvre une instance de prévention et de règlement des conflits

### PROGRAMME

- **Les connaissances générales en matière de prévention et de résolution des conflits dans les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux (2h30)**
  - Droits des patients et des usagers : les connaître pour comprendre et mieux informer.
  - La médiation : rôle des médiateurs prévus par la loi (médiateur médecin et médiateur non médecin) et des représentants des usagers, rôle de la personne de confiance et du Conseil de vie sociale, le rôle de " médiation au quotidien " des professionnels des établissements de la FPH
  - l'articulation du rôle du médiateur avec celui de l'instance de prévention et de résolution des conflits comme la CDU ou CVS.
- **La définition de la médiation (2h)**
  - La médiation : comment la définir et la différencier des notions de conciliation, de transaction ou d'arbitrage
  - Le processus de médiation et de la communication repose sur la confidentialité, le consentement et l'information
  - La médiation ou comment instaurer ou réinstaurer la confiance
- **Les techniques et méthodes permettant de développer la médiation (2h30)**
  - L'identification des situations susceptibles de faire l'objet d'une médiation
  - Les techniques permettant de favoriser l'expression de l'utilisateur au moyen de la méthodologie de l'entretien et la formulation du conflit.
  - L'éthique de la médiation : écoute impartiale du patient ou de l'utilisateur dans le respect de la confidentialité ; information du patient ou de l'utilisateur sur les voies de recours.
  - La prévention des plaintes et des conflits en situation de crise. Les problématiques de la médiation " interculturelle ".

■ Durée : 1 jour (7heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants : 15

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS !

**CONTACT**  
**INSCRIPTION**

**Compétences Santé Développement**  
50 avenue du Dr.Aurientis, 13100 Aix-en-Provence  
[www.compétences-sd.fr](http://www.compétences-sd.fr)

Tél : 04 42 16 99 46  
[formation@competences-sd.fr](mailto:formation@competences-sd.fr)

### PUBLIC

- Pharmacien
- Médecin
- Membres de la CDU
- Cadres de santé
- Attaché d'administraton hospitalière
- Personnel administratif

### INTERVENANT

Maître de conférences à l'université - Avocat

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formations alternant apports théoriques et discussion pratique
- Evaluation individuelle de l'acquisition des connaissances (QCM)
- Remise d'un support de cours

### PRÉREQUIS

- Aucun



## ACTEURS ET INSTANCES DE PRÉVENTION DES CONFLITS AVEC LES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 016

Mise à jour le 22/04/2024

### Informations à destination du participant

#### DÉBUT DE FORMATION

- Informations des conditions relatives au déroulement de la prestation de formation
- Signature du règlement intérieur de notre organisme
- Analyse du besoin : Recueil des attentes individuelles
- Identification des objectifs : Méthode de positionnement : Fiche d'auto-positionnement
- Programme détaillé de la formation
- Outils d'évaluation des connaissances : QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à l'entrée de la formation

#### FIN DE FORMATION

- QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à la fin de la formation
- Processus d'évaluation des objectifs de la formation
- Evaluation à chaud : enquête satisfaction formation/formateur/organisme de formation
- Remise d'un support de cours reprenant l'intégralité de la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation-attestation d'assiduité
- Information de l'envoi par mail de l'évaluation à froid (j+1 mois)

■ Durée : 1 jour (7heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants : 15

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS!

**CONTACT**  
**INSCRIPTION**

**Compétences Santé Développement**  
50 avenue du Dr.Aurientis, 13100 Aix-en-Provence  
[www.compétences-sd.fr](http://www.compétences-sd.fr)

Tél : 04 42 16 99 46  
[formation@competences-sd.fr](mailto:formation@competences-sd.fr)