



FORMATION JURIDIQUE

RESPONSABILITÉS ET GESTION DES PLAINTES EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Format d'intervention

Présentiel Distanciel

Mode d'intervention

Intra Inter

Votre secteur d'activité

S Sanitaire

Vous êtes

Membre de la direction d'établissement de santé, membre de la direction gestion des plaintes et relation avec les usagers, personnel en charge de la qualité et gestion des risques, médiateur(trice) médical, membre de la CDU.

Date et lieu

Pour l'inter : information disponible sur le site www.relyens.eu
Pour l'intra : sur demande

• 1 jour : 9h00– 17h00

Tarifs

Inter : 500€
Intra : devis sur demande

Référence LY10

PRÉSENTATION

Vous êtes chargé de la gestion des plaintes au sein de votre établissement et vous souhaitez disposer des connaissances nécessaires à l'exercice de vos missions. Cette formation vous permettra de comprendre les conditions de mise en jeu de la responsabilité en établissement de santé et de vous familiariser avec les voies de recours à la disposition des usagers.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Identifier** le risque de responsabilité juridique en établissement de santé (responsabilité civile et pénale) à partir de cas concrets
- **Gérer** une réclamation et en maîtriser les enjeux

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

INTERVENANT

Cette formation est animée par un(e) juriste spécialisé(e) en droit de la santé.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation.

PROGRAMME

Partons d'un cas réel (le cas évoqué servira de fil rouge tout au long de la journée)

- 1 - **L'annonce du dommage associé aux soins**
 - Présentation du dispositif
 - En pratique
 - Retour au cas initial : vous recevez le médecin chargé de l'annonce aux parents afin de le préparer...
- 2 - **L'évolution vers une plainte sans demande indemnitaire**
 - Gestion informelle au niveau du service
 - Médiation en CDU
 - Retour au cas initial : comment orientez-vous le traitement de la plainte exprimée par les parents ?
- 3 - **L'évolution vers une demande de sanction**
 - Qui est responsable de quoi ?
 - Comment se déroule l'instance pénale ?
 - Quel est le rôle de l'assureur ?
- 4 - **L'évolution vers une demande indemnitaire**
 - Qui est responsable et de quoi ?
 - Quelles voies de recours pour la victime ?
 - Quel est le rôle de l'assureur RC ?
 - Retour au cas initial : vous gérez le dossier en relation avec l'assureur

5 – Vos questions

EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences et l'atteinte des objectifs. Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation

Je m'inscris



formation.santesocial@relyens.eu



+33 (0)4 72 75 50 15

Relyens Mutual Insurance

18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCE
Tél : +33 (0)4 72 75 50 25 - www.relyens.eu

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes
Entreprise régie par le code des assurances - 779 860 881
RCS Lyon

Organisme de formation professionnelle déclaré sous le n° 82690051369 auprès du Préfet de région
N°TVA Intracommunautaire : FR 7979860881

