

# Maitriser le fonctionnement de la CDU et la médiation hospitalière

## CONTEXTE

Cette formation est destinée aux membres de la CDU

## OBJECTIFS ET PRE REQUIS

Acquérir ou perfectionner les missions de la CDU et le rôle des différents acteurs mais aussi de connaître les voies de recours

Pré requis : aucun

## CATEGORIE PROFESSIONNELLE

Directeur, Directeur général, Gestionnaire des plaintes et réclamations, Directeur de soins infirmiers, Médiateur médecin et non médecin, Représentant des usagers, Président de la CME, Responsable qualités

## CONCEPTEUR – FORMATEUR

DESS Droit de la santé, DU réparation juridique du dommage corporel, médiateur hospitalier, membre de la CCI des Hauts de France, Président de CDU

## METHODE – MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode démonstrative et interactive, avec mise en situation

Mode d'Exercice du Participant : Formation présentielle

Un support de formation est remis à chaque participant

## CONTENU

PROGRAMME sur une journée

1. La CDU, une obligation légale et réglementaire
2. Mission et organisation de la CDU
3. Fonctionnement
4. Gestion des plaintes et réclamations
5. Recours à médiateur
6. CDU et médiation
7. Les voies de recours

PROGRAMME sur deux journées (présence des médiateurs souhaitée)

1. La CDU, une obligation légale et réglementaire



# Maitriser le fonctionnement de la CDU et la médiation hospitalière

2. Mission et organisation de la CDU
3. Fonctionnement
4. Gestion des plaintes et réclamation
5. Recours à médiateurs
6. CDU et médiation
7. Les voies de recours
8. Rappels sur les droits des patients
9. Mise en situation : A partir d'exemples pratiques, les participants simuleront des médiations et élaboreront des rapports de médiateurs

## MODALITE D'EVALUATION

Au début de la formation, un recueil des attentes des participants sera réalisé ainsi qu'une évaluation des acquis en début de formation.

A l'issue de la formation, une évaluation des acquis de la formation (Article L.6353-1 du Code Du Travail) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Le prestataire délivrera au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

