

Nouveauté

CYCLE CNEH

PRAXIS



Session : mars 2012 - juin 2012

Cycle de formation PRAXIS

Responsable des relations avec les usagers et les associations

12 jours de formation dont 1 jour de présentation d'un projet d'action opérationnelle



« 2011, année des patients et de leurs droits » a été officiellement lancée le 4 mars, date anniversaire de la loi du 4 mars 2002. L'actualité nous conduit de nouveau au cœur même des métiers des établissements de santé : la relation avec le patient, essentielle à sa bonne prise en charge.

Cet événement s'inscrit dans la même ligne que le manuel V3 2010 de la HAS qui maintient ou renforce nombre de références touchant aux droits des usagers.

Dès lors, si la nécessité pour chaque structure de nommer un responsable des relations avec les usagers n'est aujourd'hui plus à démontrer, il reste à faire vivre cette fonction, car au-delà, un nouveau « métier » se développe dans les établissements, dont les contours semblent encore mal définis, et pour lequel on constate des disparités d'une structure à l'autre.

Ce cycle de formation de 12 jours propose à chaque participant affecté à cette mission de s'approprier un socle commun de compétences et de moyens indispensables pour mieux agir et mieux porter la politique de l'établissement dans le domaine de la relation à l'utilisateur.



Module 1 - La fonction de responsable des relations avec les usagers : un savoir-faire, un savoir-être

Atelier 1 : Le positionnement du responsable des relations avec les usagers et ses missions – première partie (1 jour)

- Comprendre les enjeux d'une fonction « pivot »
- Savoir se positionner au sein de l'organigramme de l'établissement
- Travail autour de la fiche de poste et du positionnement :
 - réflexion sur le titre de la fonction (responsable clientèle, patientèle, usagers...)
 - les missions et obligations de l'établissement de santé dans le cadre de la démarche qualité de l'accueil et de la prise en charge de l'usager
 - les missions du responsable des relations avec les usagers :
 - sur quoi agit-il, travaille-t-il ? notion d'usager
 - ce qu'il n'est pas
 - le socle commun de ses fonctions, les missions connexes ou complémentaires
- Les compétences attendues
- Le positionnement dans l'organigramme de l'établissement
- Les liens fonctionnels et hiérarchiques : Direction, CME, CRUQPC, direction des soins, RAQ, coordonnateur des risques liés aux soins

Les + de l'atelier

- Autodiagnostic de sa fonction
- Autodiagnostic des compétences acquises et à acquérir
- Élaboration d'une fiche de poste (travaillée et enrichie tout au long du Praxis)

En fonction des attentes et des besoins spécifiques exprimés par les stagiaires le premier jour, l'équipe pédagogique apportera des compléments et des adaptations à ce programme.

Atelier 2 : Le positionnement du responsable des relations avec les usagers et ses missions – seconde partie (0,5 jour)

- Finaliser la fiche de poste
- Affirmer la fonction au sein de l'établissement
- Reprise de la fiche de poste et finalisation
- Synthèse de la session
- Confirmation des choix de projet et des tuteurs

Cet atelier se déroule le dernier jour du cycle.

Module 2 - Droits du patient et gestion des usagers

Atelier 1 : Savoir appliquer et faire appliquer les droits du patient (1 jour)

- Faire le point sur la dernière actualité des droits du patient
- Aider à mettre en œuvre le dispositif réglementaire des droits du patient dans les pratiques professionnelles
- Identifier une méthodologie de diffusion des connaissances et bonnes pratiques relatives aux droits du patient
- Point sur les droits fondamentaux de la personne prise en charge en établissement :
 - quels sont ces droits et leurs aspects essentiels (dignité, libertés individuelles, secret professionnel, information et consentement, personne de confiance, fin de vie) ?
- Repérer les points sensibles dans l'application des droits du patient
 - comment faire ? quelles méthodes appliquer ?
 - les points de vigilance
 - l'utilisation du référentiel HAS V3
- Quelles informations diffuser et sous quelle forme pour faire connaître les droits du patient et les bonnes pratiques professionnelles ?
- Les procédures à mettre en place auprès des professionnels
- Les actions à réaliser

Les + de l'atelier

- Une analyse des difficultés d'application des droits au travers de cas pratiques
- Réflexion sur les outils nécessaires pour travailler avec les professionnels de terrain sur les droits du patient : actions d'information et de sensibilisation, procédures...

Atelier 2 : La gestion de l'accès au dossier médical, points clés et mise en œuvre (1 jour)

- Maîtriser les principes fondamentaux
- Savoir organiser, faire vivre et évaluer la procédure d'accès au dossier
- Identifier et surmonter les difficultés de mise en œuvre sur le terrain
- Le contenu du dossier médical, les règles de base
- Les règles de l'accès au dossier médical du patient
- Les responsabilités des professionnels intervenant dans l'accès au dossier
- Les impératifs de la procédure : informations communicables, délais
- Les moyens de maîtriser la procédure : développer des actions et des outils
- Organiser le pilotage de l'information et de la procédure, et rendre compte aux instances concernées et aux usagers

Les + de l'atelier

- Analyse de cas pratiques
- Présentation d'outils de pilotage
- Travaux de groupe :
 - l'organisation de la procédure d'accès
 - la structure du guide d'accès pour les professionnels
 - quelle information déployer auprès des instances ?

Atelier 3 : La gestion des familles et de l'entourage du patient (1 jour)

- Connaître les règles applicables aux relations avec l'entourage du patient
- Savoir respecter le secret professionnel et l'expliquer
- Identifier et structurer la réponse institutionnelle aux situations particulières : relations avec les parents des patients mineurs, avec les tuteurs...

- Les obligations et les droits de l'entourage du patient
- Les responsabilités des professionnels
- Le secret professionnel et les proches du patient : patient majeur, mineur, sous protection, patient hors d'état de s'exprimer
- Les limites de la personne de confiance
- Les situations particulières : l'accès des proches au dossier médical, les liens avec les titulaires de l'autorité parentale, la tutelle...

Les + de l'atelier

- Analyses de cas pratiques : savoir répondre à l'entourage
- Les outils nécessaires pour les informations à diffuser et à utiliser

Module 3 - Gestion des relations conflictuelles et prévention des conflits

Atelier 1 : La gestion des relations conflictuelles (2 jours)

- Apprendre à gérer un conflit
- Identifier les éléments constitutifs d'un différend
- Savoir recevoir les usagers

- Les obstacles à la qualité relationnelle
- Les caractéristiques d'un conflit
- Repérer les différents types de conflits et identifier leur nature (processus de résolution de conflit dans une réflexion d'altérité)
- Identifier le rôle du responsable des relations avec les usagers : négociateur, arbitre, régulateur et/ou médiateur ?
 - analyse des différentes méthodes de résolution de conflit
 - les outils pour agir : écoute active, empathie et distanciation, créativité, reformulation
- Utiliser l'écoute proactive pour détecter et/ou décoder les modes d'expression non verbal (la gestuelle)
- L'entretien dans le cadre du conflit : les types d'entretiens possibles, l'accueil de la personne, les précautions à prendre
- Gérer les conséquences du conflit

Les + de l'atelier

- Cas pratiques
- Mises en situations et jeux de rôle avec utilisation de matériel vidéo
- Retours d'expérience

Atelier 2 : Le traitement de la réclamation écrite et l'organisation de la CRUQPC (1 jour)

- Gérer le traitement de la réclamation écrite
- Appliquer les bonnes pratiques de gestion des réclamations
- Élaborer une procédure conforme à la réglementation
- Savoir décrypter un courrier de réclamation

- L'organisation générale de la procédure de gestion des réclamations : ce que l'on devrait appliquer, ce que l'on peut appliquer selon le nombre de réclamations dans l'établissement
- L'homogénéité des pratiques
- Mission, fonctionnement et organisation de la commission des relations avec les usagers : rappels réglementaires
- Le rôle de chaque membre de la commission
- La réunion de la CRU après chaque médiation
- La décision de la CRU
- Les outils de l'analyse de la réclamation
- Exploitation des résultats et mise à disposition auprès des équipes

Les + de l'atelier

- Analyse d'un dossier de réclamation
- Utilisation d'outils de gestion de la réclamation écrite

Atelier 3 : La gestion des contentieux et des procédures amiables (1 jour)

- Devenir un appui pour les partenaires gestionnaires des contentieux
- Jouer un rôle d'interface efficace entre les différents acteurs du contentieux

- Le mécanisme de règlement amiable des accidents médicaux
 - les principes de l'indemnisation : faute, aléa thérapeutique, infection nosocomiale
 - les liens avec la CRCI, avec l'ONIAM
 - les voies de recours
 - les délais
- Les contentieux en indemnisation des accidents médicaux
 - les règles procédurales de base : juridiction compétente, délais...
 - les relations avec l'assureur
 - les informations à transmettre, dans le respect du secret professionnel
 - les relations avec la justice

Les + de l'atelier

- Cas pratiques
- Analyse d'un dossier de contentieux (savoir comment le gérer et les limites du rôle du RRUA)



Module 4 - Savoir faire vivre les réseaux de travail dans l'établissement et hors de l'établissement

Atelier 1 : Organiser les liens avec les instances et l'organigramme fonctionnel de l'établissement (1 jour)

- Savoir se positionner au sein de l'organigramme fonctionnel de l'établissement
 - Repérer les circuits d'information
 - Organiser l'animation du réseau interne
- Les attentes externes en termes de « résultats » de la qualité et la sécurité des soins : les attentes de la HAS (pratiques exigibles prioritaires), les indicateurs IPAQSS, les indicateurs régionaux du SROS
 - Les liens et la cohérence avec les objectifs du projet d'établissement, les projets de pôle et le projet qualité et gestion des risques
 - La contribution de la CRUQPC et sa position au sein de l'établissement
 - interface avec le responsable qualité
 - complémentarité avec le coordonnateur des risques liés aux soins
 - aspects réglementaires
 - Recueil et prise en compte de la satisfaction du patient
 - exploiter les résultats d'enquête et de questionnaire de satisfaction
 - Être force de proposition pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge

Les + de l'atelier

- Ateliers de réflexion et d'analyse sur les organisations à mettre en place
- Exploiter la PEP critère 9 sur la satisfaction

Atelier 2 : Intégrer les représentants des usagers et les associations dans la vie de l'établissement (1 jour)

- Appréhender le rôle et la place des représentants des usagers dans l'hôpital
 - Mettre en place la concertation avec les représentants des usagers à l'hôpital
- Accueillir et faciliter l'action des représentants des usagers dans l'hôpital
 - Promouvoir la représentation institutionnelle à l'hôpital
 - la place des représentants des usagers au sein des instances et au-delà des instances
 - L'apport des représentants des usagers : leur rôle dans une structure de soins
 - Formation et sensibilisation des représentants des usagers
 - Comment l'hôpital peut-il impliquer les représentants des usagers dans ses projets ?
 - Les leviers d'actions pour inscrire la représentation des usagers dans une démarche de partenariat pérenne

Les + de l'atelier

- Participation d'un représentant des usagers
- Travail de groupe sur l'approche du travail avec les représentants des usagers

Atelier 3 : Mise en place d'un dispositif d'écoute, d'accueil et d'information des usagers (0,5 jour)

- Apprendre à mettre en place un dispositif d'écoute
 - Améliorer la communication avec les usagers
 - Améliorer la qualité de l'accueil, de l'écoute et de la communication avec l'utilisateur
- Plainte et satisfaction : de quoi nous parlent nos usagers lorsqu'ils s'expriment ?
 - Les outils et les enquêtes d'évaluation de la satisfaction des usagers : comment les exploiter et les diffuser auprès des usagers ?
 - Développer les outils de la communication à destination des usagers
 - analyse d'outils mis en place
 - Mettre en œuvre un plan de communication en appui du dispositif d'écoute des usagers

Les + de l'atelier

- Analyse d'une expérience professionnelle
- Analyse de procédures et de plans d'action

Évaluation finale du cycle (1 jour à distance)

- Ce projet porte sur un plan d'action ou d'amélioration, ou encore sur un projet de création de la fonction de responsable des relations avec les usagers dans l'établissement.
- Présence des tuteurs
- Présence d'un professionnel responsable des relations avec les usagers, invité témoin

	Session
Module 1	13 mars et 24 mai 2012
Module 2	Du 14 au 16 mars 2012
Module 3	Du 10 au 13 avril 2012
Module 4	Du 22 au 24 mai 2012
Évaluation	26 juin 2012

Retrouvez toutes les informations relatives à ce cycle sur

www.cneh.fr

• **Public**

Tout professionnel, titulaire ou contractuel, chargé ou responsable des relations avec les usagers et les associations. Les candidats doivent au minimum :

- avoir une bonne connaissance juridique des droits du patient
- avoir analysé leur rôle au sein de l'organigramme de leur établissement
- apporter leur fiche de poste

• **Durée du cycle**

12 jours de formation dont 1 jour de présentation d'un projet d'action opérationnelle.

• **Informations en ligne**

Le candidat reçoit dès le retour de la convocation signée, un mot de passe pour accéder à la plateforme Internet du CNEH dédiée au Cycle Praxis :

Cette interface permet d'accéder à :

- Des documents de référence à consulter avant la formation
- Un formulaire pour transmettre, en amont de la formation, les questions que le participant souhaite voir aborder au cours du stage. Les questions posées préalablement sur le site Internet seront traitées au cours de l'atelier correspondant

• **Méthode pédagogique**

Ce cycle associe des savoirs indispensables à de nombreux retours d'expérience. L'orientation est résolument pratique et implique un travail personnel accompagné d'un tuteur de projet.

• **Équipe pédagogique**

Le cycle et l'équipe sont placés sous la direction d'Isabelle Génot-Pok, consultante et formatrice CNEH. L'équipe pédagogique est composée de consultants CNEH, d'experts, professionnels de terrain en activité issus notamment du secteur hospitalier.

• **Validation du cycle**

Le suivi du cycle complet et la réussite à la mise en œuvre d'un projet de plan d'action apportant des éléments d'amélioration de création ou de renforcement de la fonction, conduisent à la délivrance, par le CNEH, d'un certificat spécifique à ce cycle stipulant ces points.

• **Projet professionnel**

Ce projet porte sur un plan d'action ou d'amélioration, ou encore sur un projet de création de la fonction de responsable des relations avec les usagers dans l'établissement.

• **Prix du Cycle**

Tarif adhérent CNEH : 3 750 € nets de taxes

Tarif non-adhérents : 4 150 € nets de taxes

Équipe pédagogique aux compétences complémentaires



Consultantes CNEH (de gauche à droite) :

Isabelle Génot-Pok, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté au CNEH, coordinatrice du Cycle Praxis

Séverine Herte, consultante en ressources humaines au CNEH

Brigitte de Lard, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH

Pascale Ravé, consultante qualité et gestion des risques au CNEH



Experts et professionnels du secteur hospitalier

Lydie Brecq-Coutant, avocate, expert auprès du Centre de droit JuriSanté du CNEH

Mathilde Bruneau, adjoint au directeur des affaires juridiques et des droits du patient, AP-HP

Anita Casabella, chargée des droits du patient et médiateur non médical, CH de Paray-le-Monial, membre de la chambre professionnelle de la médiation

Aude Charbonnel, juriste, expert auprès du Centre de droit JuriSanté du CNEH

Marie-Claude Sudre, ancienne directrice de la communication clientèle, CHU de Toulouse

Sanaa Marzoug, directeur d'hôpital, magistrate auprès du TA de Marseille, consultante au Centre de droit JuriSanté au CNEH

Praxis (nf, d'origine grecque) :
ce mot signifiant action désigne l'ensemble
des activités humaines susceptibles de
transformer le milieu naturel ou de modifier
les rapports sociaux.

Vos contacts

Coordination et renseignements pédagogiques

Isabelle Génot-Pok,
juriste, consultante du Centre de droit JuriSanté
isabelle.genot@cneh.fr

Inscription et renseignements pratiques

Véronique Deletang
Assistante formation
Tél. : 01 41 17 15 68
Fax : 01 41 17 15 32
veronique.deletang@cneh.fr

Horaires : 9h - 12h30 / 14h - 17h30 (déjeuner pris en commun).

BULLETIN D'INSCRIPTION

Responsable des relations avec les usagers et les associations (réf. : 922)

Votre inscription sera validée après examen de votre demande.

Établissement

Nom :

Adresse :

CP : Ville :

Responsable formation

Mme Melle M.

Prénom :

Nom :

Tél. : Fax :

E-mail :

Candidat

Mme Melle M.

Prénom : Nom :

Fonction / Service :

Tél. : Fax :

E-mail obligatoire :

Tarif

Adhérent CNEH : 3 750 € nets de taxe

Non adhérent CNEH : 4 150 € nets de taxe

Session choisie

du 13 au 16 mars 2012 / du 10 au 13 avril 2012 / du 22 au 24 mai 2012 / le 26 juin 2012