



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE



Réf. J922

12 jours

PRAxis
Parcours métiers certifiants

ÉDITION 2024

Satisfaction
4,5/5

RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES ASSOCIATIONS

Certifiant

CHOISISSEZ CE PARCOURS PRAxis POUR :

- **définir et organiser** un système de remontée d'informations permettant de connaître le degré de satisfaction du public
- **être certifié** en formalisant et en présentant un projet devant un jury d'experts

**Le CNEH est habilité à délivrer
le certificat professionnel FFP**

Ce certificat, délivré à l'issue d'un parcours de formation avec une évaluation des compétences, atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier



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.

RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES ASSOCIATIONS



pour développer les compétences techniques et relationnelles indispensables à l'exercice de sa mission

MODULE 1 (1 jour)

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

- Comprendre les enjeux des missions des RRUA
- Se positionner au sein de l'organigramme de l'établissement

ATELIER 1

Le positionnement et les missions du responsable des relations avec les usagers

- Travail autour de la fiche de poste
- Les compétences attendues
- Le positionnement dans l'organigramme de l'établissement
- Les liens fonctionnels et hiérarchiques : direction, CME, CDU, direction des soins, RAQ, coordonnateur des risques associés aux soins
- Présentation projet professionnel



Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic de sa fonction
- Autodiagnostic des compétences acquises et à acquérir

MODULE 2 (3 jours)

Droits du patient et accompagnement des usagers

- Faire le point sur la dernière actualité des droits du patient
- Aider à la mise en œuvre du dispositif réglementaire dans les pratiques professionnelles
- Identifier une méthodologie de transmission des connaissances et bonnes pratiques relatives aux droits du patient
- Maîtriser les principes fondamentaux en matière de gestion de l'accès au dossier médical
- Organiser, faire vivre et évaluer la procédure d'accès au dossier
- Identifier et surmonter les difficultés de mise en œuvre sur le terrain
- Connaître les règles applicables aux relations avec l'entourage du patient
- 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



Méthodes pédagogiques

- 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

ATELIER 2

Les droits du patient

- Point sur les droits fondamentaux de la personne prise en charge en établissement :
 - identification des points sensibles dans l'application des droits du patient
 - quelles informations diffuser et sous quelle forme pour faire connaître les droits du patient et les bonnes pratiques professionnelles ?
 - procédures à mettre en place
 - actions à réaliser

ATELIER 3

La gestion de l'accès au dossier médical, points clés et mise en œuvre

- 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 médical
- Les impératifs de la procédure : informations communicables, délais
- Les moyens pour maîtriser la procédure : les actions et les outils
- Le pilotage de l'information et de la procédure, et la restitution aux instances concernées et aux usagers



Méthodes pédagogiques

- Analyse de cas pratiques
- 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 4

La gestion des familles et de l'entourage du patient

- Les obligations et les droits de l'entourage du patient
- Les responsabilités des professionnels
- Le secret professionnel et les proches du patient
- Les limites de la personne de confiance
- Les situations particulières



Méthodes pédagogiques

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

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.

MODULE 3 (4 jours)

Gestion des relations conflictuelles et prévention des conflits

- Apprendre à gérer un conflit
- Identifier les éléments constitutifs d'un différend
- Recevoir les usagers
- Gérer le traitement de la réclamation écrite
- Appliquer les bonnes pratiques de gestion des réclamations
- Élaborer une procédure conforme à la réglementation
- Décrypter un courrier de réclamation
- Devenir un appui pour les partenaires gestionnaires des contentieux
- Jouer un rôle d'interface efficace entre les différents acteurs du contentieux

ATELIER 5

La gestion des relations conflictuelles

- Les obstacles à la qualité relationnelle
- Les caractéristiques d'un conflit
- Les différents types de conflits, leur nature (processus de résolution de conflit dans une réflexion d'altérité)
- Le rôle du responsable des relations avec les usagers : négociateur, arbitre, régulateur et/ou médiateur ?
- L'écoute proactive pour détecter et/ou décoder les modes d'expression non verbale (la gestuelle)
- L'entretien dans le cadre du conflit : les types d'entretiens possibles, l'accueil de la personne, les précautions à prendre
- Les conséquences du conflit : savoir les gérer



Méthodes pédagogiques

- Exercices pratiques
- Mises en situation et jeux de rôle
- Retours d'expérience

ATELIER 6

Le traitement de la réclamation écrite et l'organisation de la CDU

- L'organisation générale de la procédure de gestion des réclamations
- Mission, fonctionnement et organisation de la CDU
- Le rôle de chaque membre de la commission
- La réunion de la CDU après chaque médiation
- La décision de la CDU
- Les outils de l'analyse de la réclamation
- L'exploitation des résultats et leur mise à disposition auprès des équipes



Méthodes pédagogiques

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



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

ATELIER 7

La gestion des contentieux et des procédures amiables

- Le mécanisme de règlement amiable des accidents médicaux
- Les contentieux en indemnisation des accidents médicaux
- Les relations avec la justice



Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques
- Analyse d'un dossier de contentieux (gestion d'un contentieux et limites du rôle du RRUU)

MODULE 4 (3 jours)

Faire vivre les réseaux de travail dans l'établissement et hors de l'établissement

- ▶ Se positionner au sein de l'organigramme fonctionnel de l'établissement
- ▶ Repérer les circuits d'information
- ▶ Organiser l'animation du réseau interne
- ▶ 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
- ▶ Apprendre à mettre en place un dispositif d'écoute et de communication avec les usagers
- ▶ Améliorer la qualité de l'accueil, de l'écoute et de la communication avec l'usager

ATELIER 8

Organiser les liens avec les instances et l'organigramme fonctionnel de l'établissement

- 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 CDU et sa position au sein de l'établissement
- Le recueil et la prise en compte de la satisfaction du patient
 - exploiter les résultats des enquêtes et questionnaires de satisfaction
 - l'amélioration de la qualité de la prise en charge : être force de proposition



Méthodes pédagogiques

- Ateliers de réflexion et d'analyse sur les organisations à mettre en place

ATELIER 9

Intégrer les représentants des usagers et les associations dans la vie de l'établissement

- Comment faciliter l'action des représentants des usagers dans l'hôpital ?
- Comment 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
- La formation et la sensibilisation des représentants des usagers
- Les leviers d'action pour impliquer les représentants des usagers dans les projets de l'hôpital et faire d'eux des partenaires incontournables



Méthodes pédagogiques

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

ATELIER 10

Exemple hospitalier de mise en place d'une structure d'accueil et d'écoute des usagers

- Plainte et satisfaction
- Les outils et les enquêtes d'évaluation de la satisfaction des usagers
- Le développement des outils de communication à destination des usagers
- Le plan de communication en appui du dispositif d'écoute des usagers



Méthodes pédagogiques

- REX et réflexion de groupe sur la mise en place d'une structure d'accueil et d'écoute

ATELIER 11

La gestion de projet

- Méthodologie projet pour présentation du projet professionnel

CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction
- La soutenance devant le jury d'experts du rapport sur le projet professionnel valide le parcours de formation
- Clôture du cycle

Réf. J922



Soit une durée de 84h

Session du 23 au 26 sept. 2024
du 21 au 24 oct. 2024
du 6 au 8 nov. 2024
16 déc. 2024

Tarif adhérents* 4 000 €
Tarif non-adhérents* 4 400 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

Avoir une solide connaissance des droits des usagers, avoir une connaissance opérationnelle du fonctionnement et des organisations de l'établissement

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Tout professionnel, chargé des relations avec les usagers ou RRUU en poste

Formation accessible aux publics en situation de handicap

Référente Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Gisèle Hoarau,
Coordinatrice de pôle honoraire,
consultante au CNEH

Pascale Ravé,
Directeur qualité et gestion des risques,
consultante CNEH

Lydie Brecq-Coutant,
Avocate à la cour, experte CNEH spécialisée en droit de la fonction publique et droit de la santé



Quelques clés pour comprendre l'hôpital



Isabelle Génot-Pok,
juriste au Centre de droit JuriSanté du CNEH, coordonnatrice du Praxis
isabelle.genot@cneh.fr
06 81 44 21 11

DEMANDE D'INSCRIPTION

Bulletin à renvoyer et à adresser au CNEH (1 bulletin par participant) au choix :

Par E-mail : cristiana.chaves@cneh.fr ou sur www.cneh.fr, rubrique formation/ nos domaines de formation

Formation accessible aux publics en situation de handicap

Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Pour tout renseignement, contactez **Cristiana Chaves** au **01 41 17 15 06** ou par mail : cristiana.chaves@cneh.fr



RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES ASSOCIATIONS (Réf. J922)

Session : du 23 sept. au 16 déc. 2024

Responsable de formation*

Mme M.

Prénom :

Nom :

Tél. :

E-mail :

Participant*

Mme M.

Prénom :

Nom :

Fonction :

Service :

Tél. :

E-mail :

Établissement*

Nom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Adresse de facturation (si différente)

Adresse :

Code postal : Ville :

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) a défini de nouvelles règles de protection des données à caractère personnel.

Le CNEH ne recueille que les données indispensables à votre inscription et s'engage à ne pas les diffuser.

Si vous souhaitez modifier ou supprimer vos coordonnées, vous pouvez adresser un mail à formation@cneh.fr

Signature et cachet

Date

Accord du directeur de l'établissement pour la prise en charge financière au titre de la formation continue

EN PRATIQUE

TARIFS NETS DE TAXE

Tarif adhérents	4 000 €
Tarif non-adhérents	4 400 €

LIEU

La formation a lieu dans les locaux du CNEH à Paris-Malakoff (accès métro ligne 13).

DURÉE ET HORAIRES

12 jours de formation présentiel soit 84h
9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le cycle est très largement orienté sur la pratique. Le participant, accompagné de l'équipe pédagogique, progresse grâce à un entraînement intensif à partir des mises en situation.

CONTACT

Inscription et renseignements



Isabelle Génot-Pok,
Juriste au Centre de droit JuriSanté du
CNEH, coordonnatrice du Praxis
isabelle.genot@cneh.fr
06 81 44 21 11



Cristiana Chaves
Assistante de formation
cristiana.chaves@cneh.fr
01 41 17 15 06

*Tous les champs sont obligatoires