FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Prévenir et résoudre les litiges en milieu hospitalier

Le 03/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :
- Tenir compte des commentaires des patients et de leur entourage
- Prévenir les conflits
- Favoriser un climat d'écoute et de communication

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Jour 1

Matin

Connaitre la règlementation applicable
- Les droits des patients les principes déontologiques
- Identifier les différentes responsabilités en jeu
- Garantir la transparence et la traçabilité des informations

Analyser les droits des patients
- Appréhender les textes réglementant l'hospitalisation : le livret d'accueil, la charte du patient hospitalisé, secret médical, etc.
- Connaître le rôle de la personne de confiance
- Comprendre les conséquences juridiques des directives anticipées
- Connaître les dispositions relatives à la transmission des informations médicales
- Les cas spécifiques de personnes protégées (tutelle, majeurs protégés, personne de confiance)

Après-midi

Gérer les situations conflictuelles
- Employer le ton et le vocabulaire approprié
- Faire preuve de professionnalisme en adoptant une posture positive
- Créer un climat de confiance
- Valoriser les points de vue
- Fournir une réponse claire et expliquer les décisions

Jour 2

Matin

Implémenter une stratégie de règlement des conflits
- Identifier les différents types de réclamations

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Évaluer les points de friction en analysant le parcours du patient
- Définir par écrit les étapes de la procédure
- Mettre en place des solutions de conciliation et de médiation
- Identifier les acteurs clés
- Connaître les voies juridiques de recours

Après-Midi

Elaborer et réaliser une analyse de situation

Appréhender les fonctions de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

- Déterminer les tâches de la CRUQPC
- Planifier la gestion des réclamations
- Évaluer les impacts sur les patients
- Définir les responsabilités des personnels de soins
- Instaurer des outils de suivi

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Tout public

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.