

LA RESPONSABILITE DU SERVICE PUBLIC : LE REGLEMENT DES RECLAMATIONS-VOIE AMIABLE OU VOIE CONTENTIEUSE

100 % des participants satisfaits en 2022 (5 avis) !



CONTACT

soula.s@chu-toulouse.fr

DATE – DURÉE

1 jour / 7 heures en
présentiel

PUBLIC

Tout public

PRE-REQUIS

Aucun

FORMATEURS

Direction des Affaires
Juridiques CHU
Toulouse
Coordination des
relations usagers CHU
Toulouse
Avocate

TARIF

270€/personne
Tarif groupe : nous
consulter



OBJECTIF

Approche théorique et pratique des modalités de gestion des réclamations



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, PowerPoint
Études de cas, analyse des pratiques
Échanges, exercices



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation de la formation : fiches de satisfaction

- ▶ À chaud : enquête de satisfaction à remplir immédiatement en fin de session
- ▶ À froid : enquête de satisfaction en ligne envoyée 15 jours après la fin de la session



Attestation de formation délivrée en fin de session



Personnes en Situation de Handicap : si votre état de santé nécessite une prise en charge particulière, veuillez contacter notre référent handicap pour en étudier la faisabilité : guidolin.c@chu-toulouse.fr / 05 61 32 40 17

	DEROULE PEDAGOGIQUE
09h00 09h30	<p>Ouverture de la session</p> <p>Présentation de la formation, ses objectifs.</p> <p>Rappel des droits des patients à demander réparation des préjudices – leur information préalable.</p> <p>Les principes de la responsabilité</p>
09h30 11h00	<p>Organisation au CHU de la gestion des réclamations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réclamations amiables
11h00 12h30	<p>Organisation au CHU de la gestion des réclamations (suite) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réclamations à visée indemnitaire
13h30 15h00	<p>Cas pratiques :</p> <p>La médiation</p>
15h00 16h30	<p>Cas pratiques :</p> <p>Le contentieux</p>
16h30 17h00	<p>Évaluation de la formation</p> <p>Objectif : Évaluer le contenu de l'action, se positionner dans une démarche d'amélioration des pratiques grâce à celle-ci.</p> <p>Méthodes pédagogiques : Échanges, enquêtes de satisfaction.</p>