

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

DUREE	TARIF	CONTACT
1 jour / 7 heures en présentiel	270€/pers (-10% pour nos adhérents) Groupe : nous consulter	soula.s@chu-toulouse.fr

PUBLIC	FORMATEURS
Tout public	Direction des Affaires Juridiques CHU Toulouse Coordination des relations usagers CHU Toulouse Avocate

PRE-REQUIS
Aucun

OBJECTIF
Approche théorique et pratique des modalités de gestion des réclamations



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES
<ul style="list-style-type: none"> • Apports théoriques sur Powerpoint • Études de cas, analyse des pratiques • Échanges, exercices



MODALITES D'EVALUATION
<p><u>Evaluation des acquis</u> : Exercices, cas concrets, échanges avec le formateur. Un quiz pourra vous être proposé via un QR code en début puis en fin de session pour mesurer la progression de vos acquis.</p> <p><u>Evaluation de la formation</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ À chaud : fiche de satisfaction à remplir immédiatement en fin de session ▶ A froid : enquête de satisfaction en ligne envoyée quelques semaines après la fin de la session <p>Une attestation de formation individuelle vous sera délivrée en fin de session.</p>



Personnes en Situation de Handicap : si votre état de santé nécessite une prise en charge particulière, veuillez contacter notre référente handicap : Mme Aurore PARÉ pare.a@chu-toulouse.fr / 05 61 32 43 97

DEROULE PEDAGOGIQUE	
09h00 11h00	<p>Rappel des droits des patients à demander réparation des préjudices – leur information préalable.</p> <p>Les principes de la responsabilité</p> <p>Organisation au CHU de Toulouse de la gestion des réclamations : - Les réclamations à visée indemnitaire</p>
11h00 12h30	<p>Cas pratiques : Le contentieux</p>
13h30 17h00	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel historique <ul style="list-style-type: none"> • La loi Kouchner • La loi santé 2016 • Ma santé 2022 • Les dispositifs d'écoute des usagers <ul style="list-style-type: none"> • Définition • Attente • Outils • Circuit des réclamations • La médiation