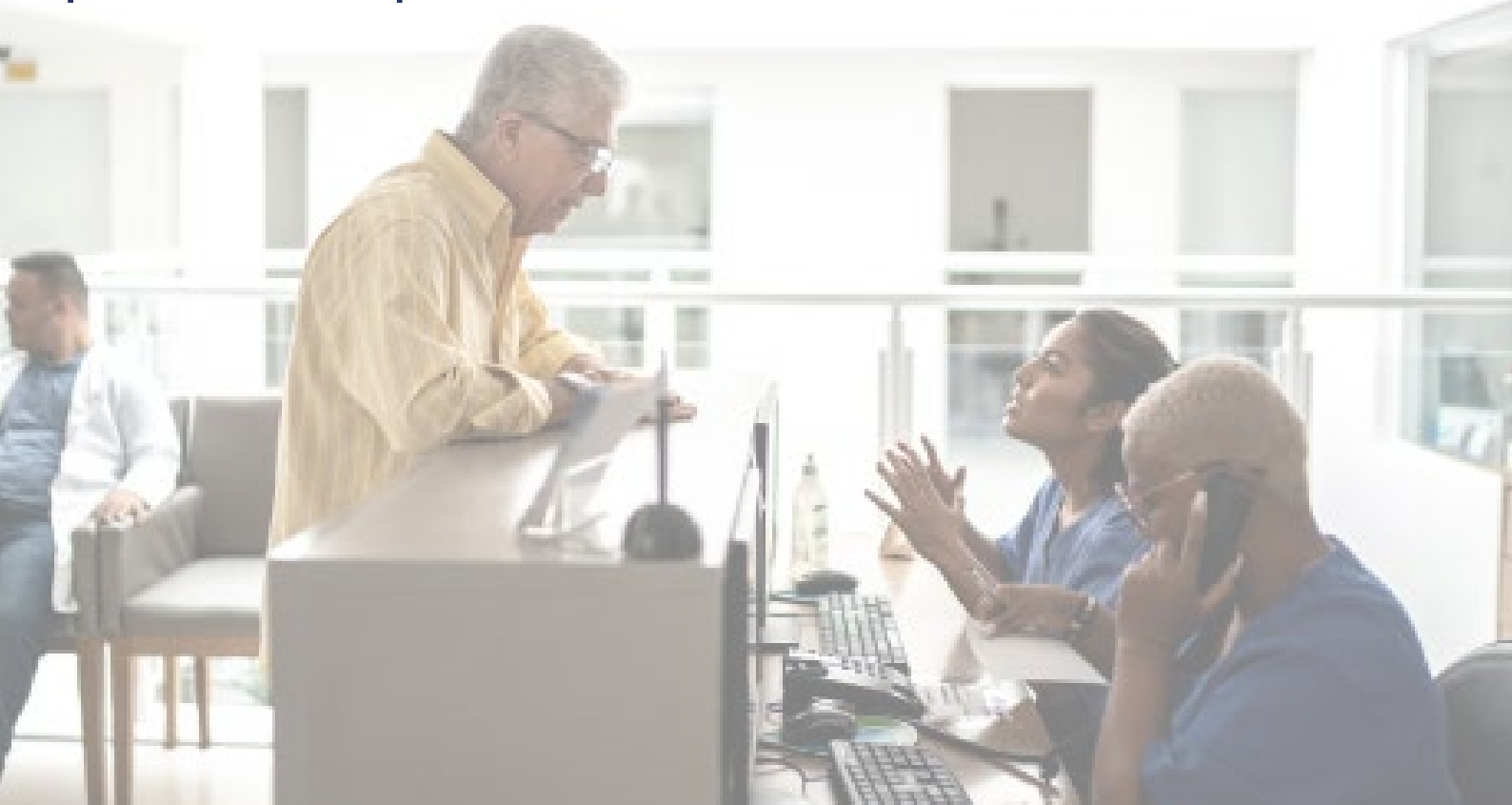


PHOSPHORIA

par L'Entreprise Médicale



FORMATION **EXPERTE**

GÉRER LES PLAINTES ET LES RÉCLAMATIONS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

EXPERTS INTERVENANTS :

Médecin médiateur d'une Commission des Usagers (CDU)

Responsable des Affaires juridiques

Expert membre du réseau Phosphoria



Distanciel
2 et 3 oct. 2025



Paris
20 et 21 mai 2026

Paris
23 et 24 nov. 2026

GÉRER LES PLAINTES ET LES RÉCLAMATIONS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

🕒 2 jours

€ 1170 € TTC

📍 20-21/05/2026 - Paris
23-24/11/2026 - Paris

📍 Disponible en intra

➤ OBJECTIFS

- Identifier la typologie des plaintes et réclamations : améliorer la qualité de la prise en charge et la satisfaction des usagers
- Clarifier le circuit interne des plaintes et réclamations : structurer les processus internes pour une gestion efficace
- Développer la médiation et réduire le contentieux : renforcer la communication et la résolution amiable des conflits
- Appliquer les procédures d'indemnisation : assurer une indemnisation équitable et rapide

➤ PROGRAMME

I. CONTEXTE ET ÉTAT DES LIEUX

- Typologie des plaintes et réclamations en établissement de santé
- Participation des représentants des usagers à l'amélioration de la qualité de la prise en charge
- Évaluation de la qualité de la prise en charge et de la satisfaction des usagers
- Obligation d'information des patients

II. CIRCUIT INTERNE DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

- Organiser la réception des demandes
- Structurer le traitement des demandes sur la base d'une approche graduée de gestion des plaintes et des réclamations
- Élaborer et déployer des actions correctives
- Faciliter les démarches auprès de l'assureur
- Analyse et discussion autour de cas pratiques

III. MÉDIATION ET REDUCTION DU CONTENTIEUX

- Clarifier les missions et les règles de fonctionnement de la Commission Des Usagers (CDU)
- Connaître les conditions d'examen des plaintes et réclamations par la CDU
- Assurer le suivi des décisions de la CDU

IV. MAÎTRISE DES PROCÉDURES D'INDEMNISATION

- Traiter les dossiers devant la Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)
- Défendre les intérêts devant les juridictions
- Exécuter l'action de groupe dans le domaine de la santé
- Protéger les personnels

V. ÉVALUATION DE LA SESSION

➤ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Travail d'analyse et d'échange à partir des expériences des stagiaires et de l'expert-formateur
- Ateliers pratiques
- Séance de questions-réponses
- Evaluation pré-post formation

➤ PROFIL DES INTERVENANTS

- Médecin médiateur d'une Commission des Usagers (CDU)
- Responsable des Affaires juridiques
- Expert membre du réseau Phosphoria

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Présidents des Commissions Des Usagers
- Médiateurs des commissions des usagers (médecins et non médecins)
- Directeurs des affaires juridiques ou médicales
- Directeurs adjoints en charge de la clientèle et des droits des patients
- Responsables qualité
- Directeurs des soins et coordonnateurs généraux des soins
- Représentants des usagers

LES + PHOSPHORIA

- Approche pratique avec des cas réels
- Intervenants spécialisés en médiation et affaires juridiques
- Focus sur la réduction du contentieux et l'amélioration des processus internes

BULLETIN D'INSCRIPTION

VALANT CONVENTION SIMPLIFIÉE DE LA FORMATION CONTINUE

Merci de bien vouloir retourner ce document complété à formation@phosphoria-formation.fr

Organisme de formation spécialisé du secteur sanitaire et médico-social
Déclaration d'activité n° 1192 08550 92 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) ODP n°1502

Référence module : MOD_00515 : Gérer les plaintes et les réclamations en établissement de santé

Tarif individuel : 1 170 €	▼ Choisir votre session : Durée : 2 jours - 14h de 9h00 à 17h00	
Notre offre exclusive à la commande : pour 2 participants à la même formation -10% pour 3 participants à la même formation -25%	<input type="checkbox"/> 02-03/10/2025 - Distanciel	<input type="checkbox"/> 20-21/05/2026 - Paris <input type="checkbox"/> 23-24/11/2026 - Paris

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 1

► Civilité : <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Dr. <input type="checkbox"/> Pr.	► Prénom :	► Nom :
► Fonction (Métier) :		
▼ Adresse e-mail (Obligatoire) :	▼ Téléphone portable (Obligatoire) :	

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 2

► Civilité : <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Dr. <input type="checkbox"/> Pr.	► Prénom :	► Nom :
► Fonction (Métier) :		
▼ Adresse e-mail (Obligatoire) :	▼ Téléphone portable (Obligatoire) :	

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 3

► Civilité : <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Dr. <input type="checkbox"/> Pr.	► Prénom :	► Nom :
► Fonction (Métier) :		
▼ Adresse e-mail (Obligatoire) :	▼ Téléphone portable (Obligatoire) :	
► Besoin d'assistance si situation de handicap : <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui, nom du participant concerné:		

RENSEIGNEMENTS DE LA PERSONNE EN CHARGE DU DOSSIER

Cocher cette case si la personne en charge du dossier et le participant sont la même personne

► Civilité : <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Dr. <input type="checkbox"/> Pr.	► Prénom :	► Nom :
▼ Fonction (Métier) : <input type="checkbox"/> Directeur des affaires médicales <input type="checkbox"/> Directeurs des soins <input type="checkbox"/> Dir/Resp de la formation continue	▼ Service ou Pôle d'appartenance : <input type="checkbox"/> Dir/Resp des ressources humaines <input type="checkbox"/> Responsable administratif <input type="checkbox"/> Autre :	
▼ Adresse e-mail (Obligatoire) :	▼ Téléphone portable (Obligatoire) :	

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

Établissement

Particulier

▼ Raison Sociale :	▼ Numéro de SIRET :
► Adresse (numéro, voie et complément) :	
► Code Postal :	► Ville :

SERVICE FACTURATION

Cocher si identique à l'adresse du service formation

► Prénom :	► Nom :	► E-mail :
► Facturation par : <input type="checkbox"/> L'Établissement <input type="checkbox"/> Chorus Pro		
► N° d'engagement et code service :		
► Adresse (numéro, voie et complément) :		
► Code Postal :	► Ville :	► Téléphone :

SIGNATURES ET CACHETS (Incluant les Conditions Générales de Vente)

Fait à le	Fait à le
Le client	L'Entreprise Médicale

POURQUOI CHOISIR PHOSPHORIA

par L'Entreprise Médicale

Un savoir-faire pédagogique éprouvé depuis **27 ans**

+3000 professionnels de santé formés chaque année et **plus de 200 formateurs experts santé**

150 formations en management, organisation de soins, droits et responsabilités, qualité et gestion des risques, stratégie et performance

Membre du Groupe MNH, une priorité donnée à la **santé physique et psychologique des soignants**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONTACT

Si besoin d'une assistance en rapport avec une situation de handicap contactez-nous :

par téléphone : 01 47 24 07 99 - par mail : formation@phosphoria-formation.fr

PARTICIPATION

Les prix hors taxe par participant sont indiqués sur le programme de chaque formation inter-entreprise. Les formations intra-entreprise font l'objet d'un devis.

Ce prix non soumis à TVA comprend :

la participation à la session de formation, rafraîchissements, boissons chaudes et viennoiseries (présentiel). Les déjeuners sont à la charge des stagiaires.

INSCRIPTION

Dès réception du bulletin d'inscription pour un ou plusieurs participants valant convention simplifiée de la formation continue, une confirmation vous sera adressée. Une convocation et un plan d'accès vous seront adressés ultérieurement.

Notre offre exclusive à la commande :

pour 2 participants à la même formation -10%

pour 3 participants à la même formation -25%

MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement du prix de la formation a lieu à réception de facture. Celui-ci, en précisant toujours le numéro de facture, comptant et sans escompte, est effectué :

- par chèque à l'ordre de l'Entreprise Médicale
- ou

- par virement direct à l'ordre de : Société Générale, compte l'Entreprise Médicale – IBAN : FR76 3000 3033 9100 0200 2557 831 – BIC : SOGEFRPP

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance prévues engendrera des pénalités de retard égales à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

La signature du bulletin d'inscription vaut bon de commande et signifie acceptation sans réserve des conditions de participation mentionnées ci-dessous.

Toute annulation doit être notifiée par écrit. Les frais suivants s'appliquent :

- Annulation entre 20 et 8 jours ouvrables avant le début d'une Formation Inter-Entreprise : 50 % du prix total.

- Annulation moins de 8 jours ouvrable avant le début d'une Formation Inter-Entreprise : 100 % du prix total.

Les frais d'annulation ne sont pas remboursables par les organismes financeurs.

Report par le client : Les demandes de report doivent être reçues au moins 4 semaines avant le début de la Formation. La nouvelle date doit être fixée dans l'année en cours, en accord avec L'ENTREPRISE MEDICALE.

Report par L'ENTREPRISE MEDICALE : En cas de force majeure, maladie ou indisponibilité d'un formateur, L'ENTREPRISE MEDICALE se réserve le droit de reporter la Formation et en informera le Client dès que possible.

Abandon ou absence : Tout abandon ou absence, même justifié, ne donne lieu à aucun remboursement ni réduction du coût de la Formation.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les présentes conditions définissent le cadre de collecte et de traitement des données personnelles par L'Entreprise Médicale lors de l'inscription aux formations. Les données requises sont essentielles à la gestion de l'inscription et à la communication relative aux formations.

L'utilisation des données se limite à ces fins, excluant toute cession à des tiers.

L'Entreprise Médicale garantit la confidentialité et la sécurité des données conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1976. Les participants disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, exerçable par demande écrite.

Pour toutes questions relatives à votre inscription,

merci de contacter l'équipe Administration des ventes : formation@phosphoria-formation.fr

