

ANALYSER LES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN COMMISSION DES USAGERS

Date : __/__/2022, de 9h30 à 17h00

Lieu : _____

Durée : 1 jour

Coût : gratuit pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé – remboursement des frais

« Je représente les usagers en Commission des usagers. La lecture des plaintes et réclamations n'y est pas si simple. Comment comprendre les données organisationnelles, médicales ? Comment faire place à la subjectivité du patient ? Comment veiller à ce que la réponse donnée à l'utilisateur soit la meilleure possible ? Comment les transformer en occasion d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge ? »

France Assos Santé vous propose une journée de formation et d'échanges pour vous outiller et vous soutenir dans votre action, sur le thème du recueil, de l'analyse et du traitement des plaintes ou réclamations pour mieux jouer votre rôle de représentant des usagers en Commission des usagers.

PUBLIC

Représentants des usagers dans une Commission des usagers (exclusivement) membres des associations adhérentes à France Assos Santé et en région et ayant de préférence suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés et de cas pratiques renvoyant aux situations rencontrées par les RU

Intervenant

La formation sera assurée par un formateur du Réseau France Assos Santé

OBJECTIFS

- Identifier le parcours d'une plainte ou réclamation dans un établissement de santé
- Analyser la plainte du point de vue du RU
- Connaître les différents niveaux de réponses à apporter
- Utiliser la plainte pour améliorer la qualité

CE DONT NOUS PARLERONS

- Le parcours d'une plainte dans l'établissement
- Comment se procurer les plaintes en tant que RU
- Comprendre l'objet de la plainte
- Les différents points de vue sur la plainte ; le regard du RU
- La réponse à l'utilisateur
- L'exploitation de la plainte par la Commission des usagers



ANALYSER LES PLAINTES EN COMMISSION DES USAGERS

BULLETIN D'INSCRIPTION DE LA FORMATION DU __/__/2022 à _____

Pour les formations se déroulant **en région**, transmettre votre inscription à l'adresse de la région organisatrice.

Pour les formations se déroulant à France Assos Santé **PARIS** : Nous transmettre par courrier, votre(s) chèque(s) de caution de 15 euros pour une inscription sans hébergement ou de 30 euros pour les personnes souhaitant la réservation d'une chambre à l'adresse suivante :

France Assos Santé - Inscriptions Formation - 10-12 villa Bosquet - 75007 Paris

Nom **Prénom**

Nom de l'association de France Assos Santé :

Région :

Fonction dans l'association (salarié, bénévole, élu...) :

Votre adresse :

.....

Votre téléphone : Votre E-mail :@.....

Hébergement : [uniquement pour les formations à Paris]

NON OUI Pour la nuit du __ au __ = __ nuits

Merci de prendre en compte mon handicap pour la réservation d'une chambre d'hôtel

L'hébergement peut être pris en charge *pour la nuit précédant le premier jour de la formation*, lorsque celle-ci commence tôt le matin et que l'éloignement de votre lieu de résidence vous oblige à arriver la veille.

Est-ce votre première inscription aux formations de France Assos Santé ? OUI NON

Avez-vous suivi la formation « RU en commission des usagers » ?

OUI NON

Instances où vous représentez les usagers :

Commission des usagers

Conseil de Surveillance

d'établissement public ou conseil
d'administration d'établissement de
santé privé

Conférence territoriale de santé (CTS)

Conférence régionale de la santé et de
l'autonomie (CRSA)

Commission de conciliation et d'indemnisation
(CCI)

Comité de protection des personnes (CPP)

Conseil de la CPAM

Autre (préciser) :

.....

Depuis combien de temps êtes-vous représentant des usagers ?

Date de votre 1er mandat de représentant des usagers :



USAGERS

Comment avez-vous appris à représenter les usagers ?

- en doublon, avec un tuteur
- grâce à une formation dans mon association
- sur le tas, en le faisant
- c'est inné, chez moi
- grâce à des connaissances juridiques professionnelles
- grâce à des connaissances médicales professionnelles
- autrement :

Avez-vous accès à la lettre de plainte ou réclamation de l'usager ?

- OUI, en intégralité
- OUI, mais uniquement son résumé fait par l'établissement
- NON
- Je ne sais pas encore, je viens de prendre mon mandat

Avez-vous plus largement les informations avant les réunions ?

- OUI, bien en amont, pour avoir le temps d'en prendre connaissance
- OUI, mais la veille
- NON, je les découvre sur table
- Je ne sais pas encore, je viens de prendre mon mandat

Votre CDU formule-t-elle des recommandations ?

- OUI
- NON
- Je ne sais pas encore, je viens de prendre mon mandat

Quelles sont les principales difficultés qui se présentent à vous dans votre mandat de représentant ?

Si vous n'avez encore jamais exercé de mandat de représentation, quelles sont vos questions ? Vos craintes et appréhensions (si vous en avez) ?

.....
.....
.....
.....

Quelles questions voudriez-vous voir abordées durant la formation ?

.....
.....
.....
.....

Merci d'avoir rempli ce questionnaire. Il permettra au formateur de mieux ajuster son intervention à vos profils et questionnements. Il facilitera le remboursement de vos frais.

