

## ANALYSER LES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN COMMISSION DES USAGERS

**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

