

ANALYSER LES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN COMMISSION DES USAGERS

Date : JEUDI 16 MAI 2019, de 9h30 à 17h00

Lieu : ANGERS

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 16 MAI 2019 A ANGERS

Pour les formations se déroulant à France Assos Santé **Pays de la Loire** : Nous transmettre par courrier, votre(s) chèque(s) de caution de 15 euros pour une inscription sans hébergement à l'adresse suivante :

France Assos Santé Pays de la Loire – 18 Bis Rue de la Vertonne – 44120 Vertou

Aucune inscription ne sera prise en compte sans un chèque de caution de 15 €. Cette caution est demandée pour faire face aux coûts incompressibles en cas d'annulation de dernière minute (moins de 48h avant la formation - sauf motif médical)
Les chèques seront rendus à la fin de la formation.

Nom **Prénom**

Association membre de France Assos Santé :

Région :

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

Votre adresse :

.....

Votre téléphone : Votre E-mail :

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

☐ OUI ☐ NON

Si non, à quelle formation avez-vous déjà participé ?

.....

.....

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 ?



Pour vous, représenter les usagers, c'est (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| ☐ la mission d'une association de patients | ☐ un moyen de mettre en œuvre la démocratie sanitaire |
| ☐ une affaire de juristes | ☐ apporter un regard neuf à la communauté hospitalière |
| ☐ un pis-aller face au fonctionnement de l'hôpital | ☐ le socle de la défense des droits des patients |
| ☐ faire de la figuration | |

Comment avez-vous appris à représenter les usagers ?

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

Qu'attendez-vous de cette formation ? 3 bonnes raisons de vous y inscrire :

-
-
-

Quelles questions voudriez-vous voir abordées durant la formation ?

.....

.....

.....

.....

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) ?

.....

.....

.....

.....

