

ANALYSER LES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN COMMISSION DES USAGERS

Date : lundi 27 septembre, de 9h30 à 17h30

Lieu : Le Mans

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 **Jean WILS**

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 27 SEPTEMBRE 2021 - LE MANS

Merci de renvoyer ce bulletin par courrier postal à l'adresse suivante :

France Assos Santé Pays de la Loire – 18bis avenue de la Vertonne – 44120 VERTOU

IMPORTANT : nous attendons que le seuil minimal de 8 inscrits soit atteint avant de vous confirmer la formation.

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 ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> en doublon, avec un tuteur | <input type="checkbox"/> grâce à des connaissances juridiques professionnelles |
| <input type="checkbox"/> grâce à une formation dans mon association | <input type="checkbox"/> grâce à des connaissances médicales professionnelles |
| <input type="checkbox"/> sur le tas, en le faisant | <input type="checkbox"/> autrement : |
| <input type="checkbox"/> c'est inné, chez moi | |

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> OUI, en intégralité | <input type="checkbox"/> OUI, mais uniquement son résumé fait par l'établissement |
| <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> 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 ?

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> 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.

