

ANALYSER LES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN COMMISSION DES USAGERS

Date : 30 Novembre 2018, de 9h30 à 17h00

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 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 30 NOVEMBRE 2018 AU MANS

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 – 16 Rue Hermann Geiger – 44300 Nantes

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 ?



FORMATION DES REPRESENTANTS DES USAGERS

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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la mission d'une association de patients <input type="checkbox"/> une affaire de juristes <input type="checkbox"/> un pis-aller face au fonctionnement de l'hôpital <input type="checkbox"/> faire de la figuration | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> un moyen de mettre en œuvre la démocratie sanitaire <input type="checkbox"/> apporter un regard neuf à la communauté hospitalière <input type="checkbox"/> le socle de la défense des droits des patients |
|---|--|

Comment avez-vous appris à représenter les usagers ?

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> en doublon, avec un tuteur <input type="checkbox"/> grâce à une formation dans mon association <input type="checkbox"/> sur le tas, en le faisant <input type="checkbox"/> c'est inné, chez moi | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> grâce à des connaissances juridiques professionnelles <input type="checkbox"/> grâce à des connaissances médicales professionnelles <input type="checkbox"/> autrement : |
|---|---|

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) ?

.....

.....

.....

.....

