

# FORMATION

## Analyser les plaintes et réclamations en commission des usagers (CDU)

« 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 ? ».

### Date :

17 novembre 2022

### Horaire :

9h - 17h

### Lieu :

Hôtel Ibis Dijon Gare  
15A avenue Albert 1er - Dijon

### Public :

RU dans une commission des usagers (exclusivement)

### Coût :

Gratuit pour les bénévoles des associations membres de France Assos Santé

### Intervenant :

Michel SABOURET,  
formateur du réseau France Assos Santé

### Objectifs de la formation

- 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 un 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.

### Méthodes pédagogiques

- Alternance d'exposés et de cas pratiques renvoyant aux situations rencontrées par les représentants des usagers

## Formation

Intitulé : Analyser les plaintes et réclamations en commission des usagers

Date : 17 novembre 2022

Lieu : Dijon

## Coordonnées

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Région : \_\_\_\_\_

Association : \_\_\_\_\_

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

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

## Hébergement

Oui  Non 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.

## Votre parcours de formation

**Est-ce la première formation de France Assos Santé que vous suivez ?**

Oui  Non

**Si NON, à quelle formation avez-vous déjà participé ?**

Défendre les droits des usagers

RU et le système de santé

RU en Commission des usagers

Analyser les plaintes et réclamations en Commission des usagers

Les plaintes des usagers : les recours juridiques

Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

## Votre parcours de RU

### Instances/commissions/comités où vous représentez les usagers actuellement :

(plusieurs réponses possibles)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Commission des usagers (CDU)   | <input type="checkbox"/> Conseil de Surveillance de l'agence régionale de la santé (ARS) |
| <input type="checkbox"/> Conseil de Surveillance (CS) d'établissement de santé public ou conseil d'administration (CA) d'établissement de santé | <input type="checkbox"/> Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)             |
| <input type="checkbox"/> Conseil territorial de santé (CTS)   | <input type="checkbox"/> Comité de protection des personnes (CPP)                        |
| <input type="checkbox"/> Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)  | <input type="checkbox"/> Conseil de la CPAM  |
| <input type="checkbox"/> Commission départementale des soins psychiatriques (CDSP)  | <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____  |

Depuis combien de temps êtes-vous représentant(e) des usagers ? : \_\_\_\_\_

Date de votre 1er mandat de représentant(e) des usagers : \_\_\_\_\_

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

- La mission d'une association de patients
- Une affaire de juristes
- Un pis-aller face au fonctionnement de l'hôpital
- Faire de la figuration
- Un moyen de mettre en oeuvre la démocratie sanitaire
- Apporter un regard neuf à la communauté hospitalière
- Le socle de la défense des droits des patients

### 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 : \_\_\_\_\_

## Quelques questions pour préparer votre venue en formation...

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

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

- 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
- Autre : -----

**Votre commission des usagers 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(e) ?**

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 de compléter ce questionnaire. Il permettra au formateur de mieux ajuster son intervention à vos profils et questionnements.**

Merci de renvoyer ce bulletin soit :  
Par courrier à l'adresse suivante :  
France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté  
2, rue des Corroyeurs - Boîte FF6  
21000 DIJON  
ou  
Par mail à : ehongvan@france-assos-sante.org

La date limite de réponse est fixée au **20/10/2022**