
Programme de Formation

Impliquer les usagers dans la qualité et la certification HAS : patient partenaire, CDU et gouvernance

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Référents qualité - Membres de la CDU - Représentants des usagers - Directions - Cadres

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de:

- Comprendre les attentes du 6e cycle sur la place des usagers
- Analyser le fonctionnement réel de la CDU et des dispositifs existants
- Exploiter les retours patients dans une logique d'amélioration
- Structurer une implication concrète des usagers
- Préparer les éléments de preuve attendus en visite HAS

Description

1. **Comprendre les attentes HAS et la place des usagers**
 - Droits des patients
 - Expérience et satisfaction
 - Patient partenaire
 - Attendus des experts-visiteurs
2. **Objectiver le fonctionnement réel de la CDU**
 - Missions réglementaires
 - Fonctionnement réel vs attendu
 - Analyse des réclamations
 - Articulation avec la gouvernance
3. Atelier : diagnostic du fonctionnement réel de la CDU.
4. **Exploiter les retours usagers dans les pratiques**
 - Réclamations et insatisfactions
 - Expérience patient
 - Transformation en actions concrètes
 - Lien avec les équipes
5. Atelier : analyse de situations réelles issues de réclamations.
6. **Structurer une implication concrète des usagers**
 - Participation aux projets
 - Contribution aux actions d'amélioration
 - Communication interne
 - Visibilité de l'implication
7. **Articuler CDU, gouvernance et certification HAS**



- Lien avec la direction, la CME et l'encadrement
- Traçabilité des actions
- Cohérence entre pratiques et organisation
- Éléments de preuve attendus

8.

Atelier : Élaborer un plan d'implication des usagers et préparer la visite HAS.



Prérequis

Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Analyse de cas et retour d'expérience
- Simulation de situation de visite
- Livrable : Plan d'implication des usagers. Une trame pour structurer et piloter les actions d'implication des usagers.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation du plan d'action élaboré
- Questionnaire de satisfaction



Informations sur l'accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : contact@larelevesante.fr