
Programme de Formation

Prendre son rôle au sein de la Commission des Usagers (CDU) : missions, posture et contribution à la qualité

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Membres de la CDU - Représentants des usagers - Médiateurs médicaux et non médicaux

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les missions et le cadre réglementaire de la Commission des Usagers
- Comprendre votre rôle et vos responsabilités au sein de la CDU
- Analyser une réclamation dans une logique d'amélioration
- Contribuer de manière structurée aux travaux de la commission

Description

1. **Comprendre le cadre réglementaire et institutionnel de la CDU**
 - Fondements législatifs et réglementaires
 - Composition et fonctionnement de la commission
 - Articulation avec la gouvernance et la démarche qualité
 - Place de la CDU dans le cycle de certification HAS
2. Atelier : cartographier le fonctionnement actuel de la CDU dans son établissement
3. **Clarifier son rôle au sein de la commission**
 - Missions des représentants des usagers
 - Rôle des médiateurs médicaux et non médicaux
 - Contribution des professionnels de santé et administratifs
 - Responsabilité collective de la commission
 - Posture éthique et professionnelle
4. Atelier : analyser son rôle et ses points de vigilance
5. **Analyser les réclamations dans une logique d'amélioration**
 - Lecture structurée d'une réclamation
 - Identification des causes organisationnelles
 - Passage du cas individuel à une analyse collective
 - Formulation de propositions d'amélioration
6. Atelier : analyse de situations issues du terrain
7. **Contribuer efficacement aux travaux de la CDU**
 - Préparer une séance de commission
 - Structurer sa participation
 - Formaliser des propositions et recommandations
 - Suivre les actions engagées
8. Atelier : élaborer une trame de contribution aux travaux de la CDU





Prérequis

Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Exploitation de situations vécues par les participants
- Ateliers de co-construction
- **Livrable** : Boîte à outils de participation aux travaux de la CDU. Un ensemble d'outils pour analyser les réclamations et structurer les travaux de la commission.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation des outils construits
- 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