

### ***Outil « Correction-type » pour l'Ordre du jour idéal de la Commission des usagers :***

Il s'agit d'idées qui peuvent être réutilisées mais pas d'un modèle standard. Points de vigilance :

- Une continuité des actions : si une action est indiquée à une CDU, il faut qu'elle soit suivie ensuite.
- Ne pas oublier le rapport annuel de la Commission des usagers.
- Répartir les 4 CDU de l'année (en prenant garde aux vacances scolaires et différents évènements).
- Ne pas avoir des ODJ systématiquement similaires.

Outil complémentaire : la boîte à outils n°7.

## Réunion de la Commission des usagers

Date : mars

Ordre du jour :

- 1/ Approbation du CR de la CDU précédente
- 2/ Actualisation du règlement intérieur de la CDU
- 3/ Plaintes et réclamations + médiations en cours
- 4/ Proposition projet des usagers
- 5/ E-Satis et enquête de satisfaction
- 6/ Mise en place d'un audit patient-traceur
- 7/ Demandes d'accès aux dossiers médicaux
- 8/ Déclaration d'un EIG
- 9/ Journée européenne des droits en santé



## Réunion de la Commission des usagers

Date : juin

Ordre du jour :

- 1/ Approbation du CR de la CDU précédente
- 2/ Plaintes et réclamations + CR de la médiation précédente
- 3/ Validation projet des usagers
- 4/ Résultats enquête de satisfaction
- 5/ CR de l'audit patient-traceur
- 6/ Demande d'accès aux dossiers médicaux
- 7/ Certification : implication des RU
- 8/ Bilan de la journée européenne des droits en santé
- 9/ Renouvellement d'activité de chirurgie
- 10/ Vote sur le bilan annuel de la CDU



## Réunion de la Commission des usagers

Date : septembre

Ordre du jour :

- 1/ Validation du CR de la CDU précédente
- 2/ Préparation semaine sécurité patients
- 3/ Plaintes et réclamations + médiation
- 4/ Résultats E-Satis
- 5/ Certification
- 6/ Mise en place d'un nouveau protocole
- 7/ Bilan sur le dossier de renouvellement d'activités
- 8/ Demande d'accès aux dossiers médicaux
- 9/ Bilan et présentation du CLIN
- 10/ Proposition nouvel audit par les RU : parcours-traceur
- 11/ Mise en oeuvre projet des usagers



## Réunion de la Commission des usagers

Date : décembre

Ordre du jour :

- 1/ Validation CR de la CDU précédente
- 2/ Bilan annuel des demandes de dossiers médicaux
- 3/ Bilan annuel des plaintes et réclamations + médiations
- 4/ Bilan annuel enquêtes satisfactions et E-Satis
- 5/ Bilan sur le nouveau protocole
- 6/ Bilan semaine sécurité patients
- 7/ Bilan et présentation du CLUD et du CLAN
- 8/ Point sur un EIG + bilan annuel EIG
- 9/ Organisation de la certification
- 10/ Mise en place du projet des usagers : quelles perspectives pour l'année suivante

