**Référentiel "La CDU est un outil d'amélioration de la qualité si..."**

Bonjour à toutes et à tous,

Voici le questionnaire relatif au référentiel réalisé grâce aux ateliers des deux journées d'échanges "Acteurs de santé" qui se sont déroulés à Lyon le 28/09/2023 et à Clermont-Ferrand le 17/10/2023. Le document est par ailleurs téléchargeable en ligne <https://dgxy.link/ref_CDU>

Nous vous invitons à choisir entre 3 et 5 actions qu'il vous semble nécessaire de faire évoluer sur les 18 prochains mois au sein de votre Commission des usagers. Ils sont classés en 5 grands objectifs. Vous pouvez viser 3 à 5 actions d'un même objectif ou bien les répartir selon les objectifs qui vous semblent prioritaires pour votre commission. Nous aurons le plaisir de revenir ensemble sur ce référentiel et sur les actions portées lors de la prochaine rencontre "Journée d'échanges Acteurs de santé" au printemps 2025.

Pour toute question, vous pouvez joindre la délégation : [auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org](mailto:auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org) / 04 78 62 24 53

Haut du formulaire

**Début : 1 / 2**

**Vous allez procéder au choix des actions que vous souhaitez mettre en place. Pour la CDU de quel établissement de santé le faites-vous ?**

Réponse :

**1/ La commission des usagers et ses membres sont connus et reconnus au sein de l’établissement par les professionnels et les usagers**

* Mener une campagne de sensibilisation auprès des professionnels et des usagers
* Informer les personnes en lien avec les usagers (personnels de l’accueil, bénévoles de la maison des usagers...) sur le rôle de la CDU pour qu'elles puissent renseigner le public
* Organiser (ou poursuivre et améliorer) la Journée européenne de vos droits en santé au sein de l’établissement
* Rendre disponible les informations sur la Commission des usagers et sur les représentants des usagers au sein de l’établissement (accueil principal, salles d’attentes des différents services, livret d’accueil...)
* Allouer des moyens humains et matériels à la Commission, notamment prendre en charge les frais de déplacement des membres par l’établissement

**2/ Le circuit des plaintes et réclamations est adapté au recueil de la parole et permet un réel suivi des actions mises en place**

* Inscrire l’accès, simple et sécurisé, au registre complet des plaintes et réclamations dans le règlement intérieur de la Commission
* Définir un circuit spécifique pour les plaintes orales afin de permettre leur traitement effectif
* Recenser l’expérience des patients, qu’elle soit positive ou négative, afin de l'exploiter et la transformer en actions concrètes
* Intégrer systématiquement les recommandations de la CDU dans les courriers de réponse aux réclamations et au rapport qui suit une médiation

**3/ L’organisation de la Commission des usagers permet à ses membres d’être investis et intégrés**

* Préparer les ordres du jour à partir des propositions des membres et les faire signer par le président et le vice-président
* Co-construire et réviser le règlement intérieur autant que besoin et, a minima, à chaque installation d’une nouvelle CDU
* Co-construire et suivre le projet des usagers. Réaliser un bilan tous les ans
* Sensibiliser tous les membres au fonctionnement de la Commission

**4/ La Commission des usagers est intégrée dans le fonctionnement global de l’établissement et prend toute sa place**

* Inviter les représentants des usagers à participer à d’autres instances (CLIN, CLAN,CLUD, Crex…) ainsi qu’à des groupes de travail spécifiques
* Rendre accessible le bilan annuel des autres instances aux membres de la Commission. Ils peuvent faire l’objet d’une présentation
* Consulter la CDU sur les projets de l’établissement

**5/ La Commission des usagers est force de proposition pour l’amélioration de la qualité de la prise en charge**

* Les résultats des IQSS (Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins) sont présentés en Commission, analysés et des recommandations sont formulées et suivies
* Les membres sont investis dans la préparation de la certification de l’établissement
* Les membres proposent la mise en place d’audits type patient-traceur, les résultats sont présentés et analysés en Commission
* Les évènements indésirables et les évènements indésirables graves font l’objet d’un suivi et de recommandations de la part de la CDU

**Souhaitez-vous participer au suivi et à l'accompagnement proposés par la délégation ?**

* Oui
* Non

**Merci d'indiquer ici les adresses e-mail des personnes qui participeront à ces réunions de suivi et d'accompagnement :**

Réponse :

**Règlement général de protection des données (RGPD)**

* Oui

*En cochant cette case, je manifeste mon accord relatif aux modalités de recueil, de stockage et de traitement des données recueillies par le présent questionnaire. Ces données seront utilisées afin de me transmettre des informations en lien avec l'évènement et serviront aussi à son évaluation. J'ai conscience qu'à tout moment, je peux demander la transmission, la modification ou la suppression de celles-ci en adressant un message à auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org*

Bas du formulaire