



Les 12 travaux...

... de la commission des usagers

Nous vous proposons une liste de sujets pouvant être abordés et débattus lors de la commission. Certains peuvent être abordés à chaque réunion, d'autres plus ponctuellement.

A chaque commission des usagers

- ➡ Approbation du compte rendu de la commission précédente
- ➡ Les plaintes et réclamations reçues depuis la dernière commission
- ➡ Revenir sur les compte-rendu de médiation qui ont eu lieu depuis la dernière commission
- ➡ Evénements graves liés aux soins

Pour quoi faire ?

Pour que chacun puisse donner son avis sur le contenu du compte-rendu, le compléter ou le modifier si besoin.

Pour donner un avis. Exploiter la réclamation dans une logique d'amélioration de la qualité.

Donner un avis qui sera transmis au patient ou aux proches, demandeurs de la médiation.

Amener le débat pour proposer des pistes d'amélioration sur la sécurité des patients, prévenir les risques de récurrence...

Sur plusieurs commissions des usagers

- ➡ Suivi des décisions et recommandations
- ➡ Actualisation du règlement intérieur à minima tous les 3 ans
- ➡ Co-construction du rapport annuel

Rappeler les décisions et s'assurer qu'elles sont mises en œuvre.

Intégrer les évolutions réglementaires, introduire des éléments qui facilitent le fonctionnement de la commission et pour lesquelles un consensus est établi en réunion.

Participer à la politique qualité, s'appuyer sur les indicateurs utiles à la commission, définir des priorités en matière de recommandations et d'actions à conduire.



A minima une fois par an

- ➔ Bilan des plaintes et réclamations
- ➔ Bilan des enquêtes de satisfaction (sortie, e-satis...)
- ➔ Résultats des indicateurs obligatoires
- ➔ Bilan du dispositif mis en place concernant le questionnement éthique
- ➔ Présentation des programmes douleur, infections nosocomiales et nutrition/alimentation
- ➔ Rencontre avec les associations, patients-partenaires...

Pour quoi faire ?

- ➔ Débattre de l'évolution du nombre, des thématiques...
- ➔ Informer sur le niveau de satisfaction des usagers, avoir un retour de l'expérience patient.
- ➔ Informer sur les résultats des évaluations conduites par les professionnels. Avoir des orientations sur les possibilités d'amélioration.
- ➔ Informer sur les recours au dispositif, sur les questionnements des professionnels...
- ➔ Informer des évolutions, débattre et proposer des recommandations
- ➔ Suivre le respect des droits en matière d'accès et délai au dossier médical.

Pour les représentants des usagers :

Un kit pour vous faire connaître des patients et des professionnels :

<https://bretagne.france-assos-sante.org/2023/06/06/representant-des-usagers-un-kit-pour-vous-faire-connaître/>

Newsletter 4 : disponible au 3ème trimestre 2023

Document réalisé en partenariat

