



## COMMISSION DES USAGERS (CDU) : OUTIL DE GESTION DES PLAINTES ET D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ.

Suite à l'évolution réglementaire récente, la CDU confirme son rôle de garant des droits des usagers et de la sécurité de leur prise en charge. La connaissance de la réglementation entourant la commission et ses missions est un atout majeur pour garantir l'efficacité des relations entre l'établissement et les usagers.

*Répond au critère HAS 9.a : Système de gestion des plaintes et réclamations [PEP].*

### VOUS ETES...

Membre de la direction des établissements de santé, membre de la CDU, médiateur(trice) médical/non médical, membre de la direction gestion des plaintes et relation avec les usagers, personnel en charge de la qualité et gestion des risques.

### A L'ISSUE DE CETTE FORMATION, VOUS SAUREZ :

- Mettre en place une Commission des usagers conforme à la réglementation.
- Assurer le respect des droits des usagers au sein de l'établissement.
- Appréhender la gestion d'une plainte en pratique pour en maîtriser les enjeux.

### INFOS PRATIQUES

**Référence :** LY11

**Date :** sur demande

**Durée :** 1 jour

**Tarif :** nous consulter

**Secteur d'activité Santé-social :**  
Sanitaire

**Le + Neeria : e-learning inclus**  
« Principes généraux de la responsabilité civile en établissement »



### PROGRAMME

#### 1 – La CDU : Réglementation

- Historique
- Composition
- Fonctionnement

## FORMATION / MANAGEMENT DES RISQUES / DROIT ET PRATIQUES

### 2 – Les missions de la CDU

- Gestion des plaintes
- Amélioration de la qualité de la prise en charge

### 3 – Les fondamentaux à connaître sur les droits des patients

- L'accès au dossier patient
- L'information et le recueil du consentement éclairé
- Le secret professionnel
- Responsabilités et voies de recours

### 4 – Cas pratique : gestion d'une plainte en CDU

### 5 – Questions – débat

## LES PLUS

Ce stage est animé par l'un des 80 consultants spécialisés Neeria. Un support pédagogique est distribué à chaque stagiaire. La formation alterne apports théoriques, retours d'expérience et études de cas.

Remise à chaque participant d'un guide pratique élaboré par le Conseil Médical Sham sur la thématique « La gestion des plaintes en établissement de santé ».

## POUR ALLER PLUS LOIN

Nous vous accompagnons pour construire le parcours de formation adapté à votre besoin.

Retrouvez toutes nos solutions en e-learning et en présentiel sur notre site [www.neeria.com](http://www.neeria.com).

Découvrez le Portail de la Prévention des risques via [www.sham.fr](http://www.sham.fr).

## CONTACTER NOS CONSEILLERS SPECIALISES



**+33 (0)4 72 75 58 03**



**formationconseil@sham.fr**



**www.neeria.com**

**Organisme de formation déclaré sous le n° 82 69 0051 369 – ODPC n° 2905**

*Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes. Entreprise régie par le code des assurances*