

Améliorer le rapport annuel de la CRUQPC

(Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge)

La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, dite CRUQPC, a une double mission : veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Son rapport annuel constitue l'un des leviers de l'amélioration de la politique qualité de l'établissement. Pourtant la qualité de ces rapports reste très variable ; ce qui nuit à leur exploitation tant au sein de l'établissement qu'aux niveaux régional et national.

| | |
|--|--|
| 2 JOURS Réf : QG09 | Eléments de contenu |
| Prix net/stagiaire 660 euros | La CRUQPC : missions, composition et fonctionnement <ul style="list-style-type: none">* Les deux missions de la CRUQPC* Composition variable de la CRUQPC – Les représentants des usagers, acteurs clés de la CRUQPC* Le fonctionnement de la CRUQPC selon la mission pour laquelle elle se réunit* Relations de la CRUQPC avec les autres instances de l'établissement |
| Public Directeur Membre de la CRUQPC Responsable Qualité | |
| <i>Aucun pré-requis n'est exigé</i> | Les informations à disposition de la CRUQPC <ul style="list-style-type: none">* Le recueil de l'expression des usagers, questionnaire de sortie et enquête de satisfaction, les réclamations et plaintes* Les autres sources : exploitation de l'activité interne de l'établissement* Secret professionnel, accès et exploitation des données par les membres de la commission |
| Intervenant Juriste spécialisé en droit de la santé | |
| Calendrier 2019 PARIS, 7 et 8 octobre | Le rapport annuel de la CRUQPC <ul style="list-style-type: none">* Réglementation et guides applicables à la CRUQPC* Forme et contenu du rapport de la CRUQPC* Analyse quantitative et qualitative des informations recueillies* Recommandations de la CRUQPC et évaluation des mesures prises* La détermination des priorités parmi les items du rapport* Destination et utilisation du rapport* Rapport de la CRUQPC et responsabilité de l'établissement |

Objectifs pédagogiques

- * Identifier les sources d'information de la CRUQPC
- * Savoir analyser quantitativement et qualitativement les données recueillies
- * Déterminer les items prioritaires du rapport
- * Améliorer la qualité du rapport de la CRUQPC

Méthodes et outils pédagogiques

Apports conceptuels et méthodologiques courts appuyés par diaporama
Etudes de cas fournis par le formateur et/ou les stagiaires : analyse de sources d'information, détermination des priorités
Travaux en sous-groupes d'analyse des rapports

Livrables

Diagnostic du dernier rapport de sa CRUQPC
Plan d'amélioration de l'élaboration du rapport de sa CRUQPC