

Impliquer les usagers dans la qualité et la certification HAS : patient partenaire, CDU et gouvernance



FORMATION EXPERTE

larelevesante.fr

Impliquer les usagers dans la qualité et la certification HAS :

patient partenaire, CDU et gouvernance



2 jours



Inter
Intra



Présentiel
Distanciel



950 €
NET DE TAXE



15 - 16 / 03 / 2027
16 - 17 / 09 / 2027

Accessible aux personnes en situation de handicap



POURQUOI CETTE FORMATION

Le 6^e cycle HAS renforce la place du patient comme acteur de son parcours et partenaire de l'amélioration des pratiques. Au-delà de la CDU, les experts-visiteurs évaluent la réalité de l'implication des usagers, l'analyse de l'expérience patient et son impact réel sur les organisations. Souvent encore trop formelle, cette participation doit pourtant innover le quotidien des soins.

Cette formation permet d'analyser le fonctionnement existant, de lever les freins et de structurer des leviers d'action pour faire de la parole des usagers un outil managérial utile, visible et durable.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- 1 Comprendre les attentes du 6^e cycle sur la place des usagers
- 2 Analyser le fonctionnement réel de la CDU et des dispositifs existants
- 3 Exploiter les retours patients dans une logique d'amélioration
- 4 Structurer une implication concrète des usagers
- 5 Préparer les éléments de preuve attendus en visite HAS

Intervenant : Expert qualité & gestion des risques

Pour qui ? : Qualiticiens, Membres de la CDU
Représentants des usagers, Directions, Cadres

Prérequis : aucun



LE PROGRAMME

Attentes HAS et fonctionnement de la CDU

- Cadre réglementaire de la HAS : droits du patient et patient partenaire
- Décryptage des critères de certification et attendus des experts-visiteurs
- Analyse des missions de la CDU, de son fonctionnement et de ses limites
- Articulation stratégique entre l'instance, la direction et la gouvernance

Atelier : diagnostic partagé du fonctionnement réel de la CDU.

Exploitation des retours usagers dans les pratiques

- Réclamations et insatisfactions
- Expérience patient
- Transformation en actions concrètes
- Lien avec les équipes

Atelier : analyse de situations réelles issues de réclamations.

Implication concrète des usagers et visibilité

- Participation aux projets
- Contribution aux actions d'amélioration
- Communication interne
- Visibilité de l'implication

Articulation CDU, gouvernance et certification HAS

- Lien avec la direction, la CME et l'encadrement
- Traçabilité des actions
- Cohérence entre pratiques et organisation
- Éléments de preuve attendus

Atelier : Élaborer un plan d'implication des usagers et préparer la visite HAS

Méthodes

Apports contextualisés, Analyse de pratiques
Analyse de cas et retour d'expérience
Simulation de situation de visite

Livrable : Plan d'implication des usagers.

Une trame pour structurer et piloter les actions d'implication des usagers.

BULLETIN D'INSCRIPTION

VALANT CONVENTION SIMPLIFIÉE DE LA FORMATION CONTINUE

Merci de bien vouloir retourner ce document complété et signé à **contact@larelevesante.fr**

Référence module : MOD_2026033

Impliquer les usagers dans la qualité et la certification HAS : patient partenaire, CDU et gouvernance

Tarif individuel : 950 €

Choisir votre session

Notre offre exclusive à la commande :
pour 2 participants à la même formation -10%
pour 3 participants à la même formation -25%

Durée : 2 jours - 14h de 9h00 à 17h00

15-16/03/2027 - Distanciel

16-17/09/2027 - Paris

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 1

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 2

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 3

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

Besoin d'assistance si situation de handicap : Non Oui, nom du participant concerné :

RENSEIGNEMENTS PERSONNE EN CHARGE DU DOSSIER

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Dir./Resp. de la formation continue

Directeur des soins

Directeur des affaires médicales

Autres :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

Raison Sociale* :

Numéro de SIRET* :

SERVICE FACTURATION

Cocher si identique à l'adresse du service formation

Prénom* :

Nom* :

Adresse mail* :

Facturation par : L'Établissement Chorus pro N° d'engagement et code service :

SIGNATURE ET CACHETS (BON POUR ACCORD ET ACCEPTATION DE LA CONVENTION ET DES CGV AU VERSO)

Fait à :

le

Fait à :

le

Client

La Relève Santé

*obligatoire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités de vente des prestations de formation de la société LA RELÈVE. Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV.

FORMATIONS INTRA-ÉTABLISSEMENT

Prestations sur mesure pour un groupe de collaborateurs d'un même Client

Validation et Calendrier (INTRA)

- L'accord est formalisé par la signature d'une convention de formation
- La signature de la convention de formation vaut bon de commande et implique l'acceptation des présentes conditions.
- Les dates sont fixées d'un commun accord entre LA RELÈVE et le Client.

Annulation et report (INTRA)

- Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit au moins 20 jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) avant le début de la formation.
- En cas d'annulation moins de 20 jours ouvrés avant la date prévue, une indemnité forfaitaire égale à 100 % du montant total est due.
- Toute demande de report intervenant à moins de 20 jours ouvrés est assimilée à une annulation et donne lieu à la facturation de l'indemnité de 100 %.
- Les frais de déplacement ou d'hébergement déjà engagés par LA RELÈVE restent dus par le Client, quel que soit le délai d'annulation.

FORMATIONS INTER-ÉTABLISSEMENT

Sessions regroupant des participants issus de structures différentes

Inscription et annulation (INTER)

- L'inscription est validée à réception du bulletin d'inscription signé. Une convention de formation et une convocation sont adressées avant le démarrage de la formation.
- Annulation par le Client :
 - Plus de 20 jours ouvrés avant le début : sans frais
 - Moins de 20 jours ouvrés avant le début, absence ou abandon : 100 % du montant est dû
- Le Client peut remplacer un participant par un autre profil adapté jusqu'au début de la formation, sous réserve d'en informer LA RELÈVE par écrit.

Tarifs et modalités de paiement (INTER)

Les tarifs par participant sont indiqués dans le programme de formation. Sauf mention contraire :

- Les prix sont exprimés en euros net de taxes
- La facturation est réalisée à l'issue de la formation

Le prix comprend : la participation à la formation, les supports pédagogiques, les pauses (le cas échéant)
Les repas restent à la charge des participants.

DISPOSITIONS COMMUNES

Accessibilité

LA RELÈVE s'engage à étudier toute situation de handicap afin d'adapter les modalités pédagogiques, techniques et organisationnelles. Un contact dédié peut être mobilisé pour accompagner les participants dans leurs démarches.

Modalités de paiement

- Le tarif est défini dans la convention.
- Tout paiement après l'échéance entraîne des pénalités de 1,5 fois le taux d'intérêt légal

Sauf mention contraire :

- la facturation est réalisée à l'issue de la formation
 - le règlement est exigible à réception de la facture, sans escompte
- Le règlement est effectué par virement bancaire.

La facture est adressée par voie électronique et accompagnée des certificats de réalisation.

Nature des indemnités

Les sommes perçues en cas d'annulation ou de report tardif sont des indemnités forfaitaires. Elles ne peuvent être imputées sur le budget de formation du Client ni faire l'objet d'une demande de financement auprès d'un OPCA.

Annulation ou report par LA RELÈVE

LA RELÈVE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation en cas de force majeure (maladie du formateur, défaillance technique) ou d'effectif insuffisant. Les sommes versées sont alors remboursées ou reportées sur une session ultérieure, sans indemnité supplémentaire.

Sous-traitance

LA RELÈVE se réserve la faculté de confier l'exécution de la formation à des sous-traitants ou formateurs partenaires de son choix, tout en restant garant de la qualité pédagogique.

Propriété intellectuelle et captation

Les supports sont la propriété exclusive de LA RELÈVE. Toute reproduction ou diffusion est interdite. L'enregistrement audio/vidéo des sessions est formellement prohibé.

Données personnelles (RGPD)

Les données sont collectées pour la gestion administrative et pédagogique. Conformément au RGPD, les droits d'accès et de rectification s'exercent via : contact@larelevesante.fr

Clients Particuliers

Le Client finançant lui-même sa formation dispose d'un délai de rétractation de 20 jours ouvrés.

«Se former pour agir,
au cœur des équipes hospitalières.»



Devis sous 48h



01 89 62 59 49



contact@larelevesante.fr