

| Mon guide |
**La Commission Des
Usagers : la CDU, on
vous explique tout !**



Un avis ?
Une suggestion ?

A vos idées !

Pourquoi une
Commission des
Usagers en Centre
de santé ?

...parce que la raison
d'être de nos services
est la
personne/l'utilisateur/
patient, bénéficiaire qui
les requiert !

Découvrons ensemble
les atouts de cette
collaboration



Une Commission Des Usagers (CDU) pour quoi faire?

Pour se réinterroger au plus près, à partir de l'Usager, sur nos pratiques pour sans cesse améliorer la qualité de nos services

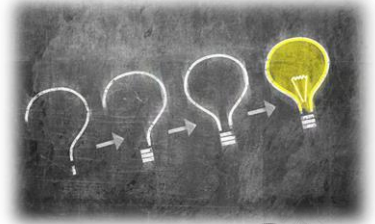
Pour que nos réponses soient adaptées aux besoins par une approche participative du bénéficiaire direct

Pour travailler avec l'apport de l'usager par son expérience, son vécu, et avec lui pour le respect de ses choix, l'amélioration des services...

Pour nos Professionnels de santé, c'est également pour les encourager à remettre régulièrement en question leurs pratiques et à adapter des comportements de travail collaboratifs

C'est adopter un langage clair, compréhensible de tous

C'est mieux se faire connaître et reconnaître !



Comment ça se passe ?

4 formes de collaboration pour une expérience Usager positive



Vision et valeurs de l'organisation

Savoirs et expériences



Exprimer-Ecouter



« Utiliser » les expériences pour améliorer les pratiques



Créer-Agir en partenariat



Co-construire avec l'usager une offre adaptée aux besoins



Comprendre Informer



Transmettre une information pertinente, adaptée



Contribuer Consulter



Mettre à contribution les expériences des personnes à travers l'organisation

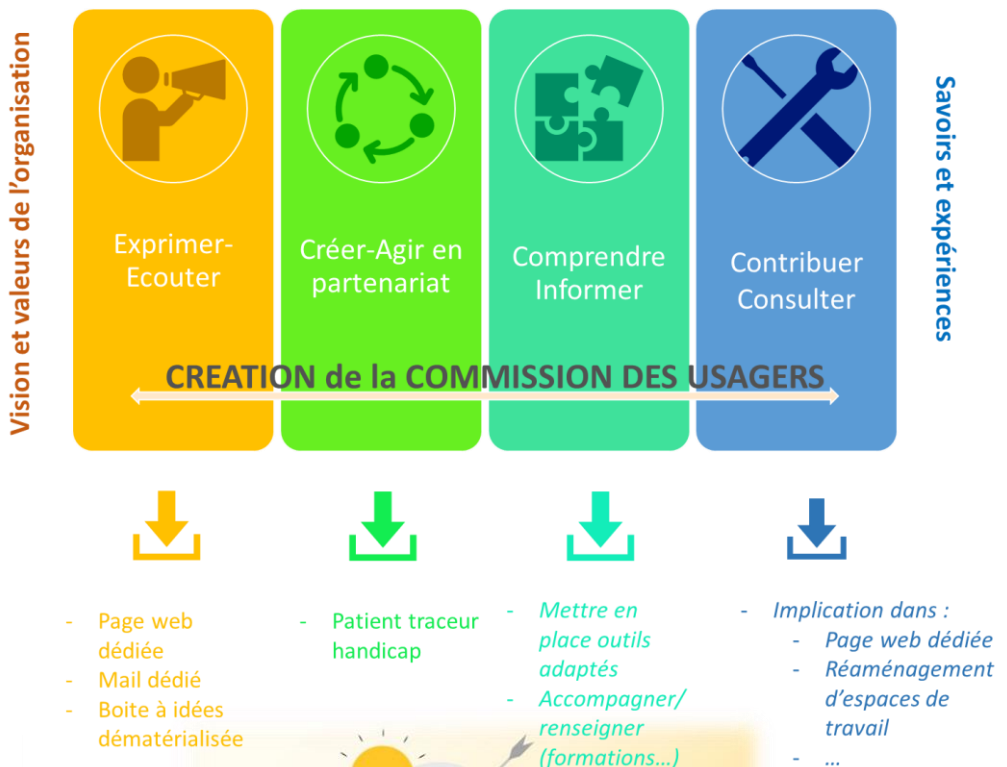
Collaboration de l'équipe

Ce que nous avons déjà fait...?

La CDU a été **installée le 12 janvier 2021**. Elle est composée de **professionnels de santé**, médicaux, paramédicaux et administratifs du Centre de santé médical et dentaire de Reims, et de **représentants d'Associations d'Usagers**.

Ensemble, ils font se rencontrer les valeurs du Centre de santé, de respect, d'engagement, de solidarité, d'équité, de qualité/innovation **AVEC** des vécus, des **connaissances et des expériences des bénéficiaires/Usagers**.

Quelles sont les premières actions réalisées ?



Quels sont les résultats visés ? Les attendus ?



Pour l'Usager:

- Valorisation liée à la reconnaissance de ses savoirs, aux partages
- Meilleure emprise sur leur état de santé/empowerment par l'association
- Taux de satisfaction amélioré, meilleure observance des services, résultats accrus
- Augmentation de la sécurité de l'Usager

Pour les Equipes :

- Vision plus globale des besoins de l'Usager grâce au partage d'une cueillette d'informations plus large, diversifiée
- Meilleure communication
- Développement des compétences par la mise en commun des expertises de tous
- Meilleure compliance au traitement des usagers



Pour l'Organisation :

- Un parcours de santé amélioré, plus qualitatif
- Qualité/sécurité/satisfaction accrus
- Cohésion d'équipes, climat de travail, vivre ensemble améliorés
- Mise en pratique des valeurs de l'organisation envers la patientèle
- Dynamique. stimulation croisée = leviers d'améliorations, de mobilisation

Retrouvez les travaux de la Commission sur la [page web dédiée](https://servicesetsantemutualistes.fr/commission-droits-des-usagers-cdu/) :
<https://servicesetsantemutualistes.fr/commission-droits-des-usagers-cdu/>

Un avis ? Une idée ? Une suggestion ?

Un [mail spécifique](mailto:cducentresantereims@gmail.com) > cducentresantereims@gmail.com

Une [boîte à idées](#) accessible en scannant ce code pour partager votre expérience dans nos services >

