

REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS

Date : 11/09 /2018, de 9h30 à 17h00

Lieu : Le Mans

Durée : 1 jour

Coût : gratuit pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé – remboursement des frais

La commission des usagers est une nouvelle instance des établissements hospitaliers, dont les missions dépassent celle de l'ancienne CRUQPC. Par sa position charnière au sein de l'établissement de santé, c'est le lieu par excellence où le représentant des usagers peut veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

France Assos Santé vous propose une journée de formation pour mieux comprendre comment, et à quelles conditions, jouer ce rôle.

PUBLIC

Représentants des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé, siégeant en commission des usagers (ex-CRUQPC), ayant de préférence suivi la formation « **RU l'essentiel** ».

Méthodes pédagogiques

Les différents thèmes seront abordés en fonction des attentes des participants et des situations auxquelles ils sont confrontés. Des apports théoriques, compléteront les échanges et serviront de base à la réflexion.

Intervenant

Formateur du réseau de France Assos Santé.

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement de la commission des usagers : son rôle, son fonctionnement, la place de chacun de ses membres.
- Identifier les évolutions législatives et réglementaires.
- Identifier ce que défend le RU.
- Agir méthodiquement sur les principaux sujets de la commission.
- Se situer comme acteur de l'amélioration du système de santé.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Les missions de la commission des usagers.
- Le fonctionnement de la commission.
- Le rôle du représentant des usagers : ses principes, ses buts.
- Le traitement des plaintes et réclamations.
- L'intervention du RU dans la médiation.
- La bonne information du patient.
- Veiller à la sécurité du patient.
- Passer de la plainte ou de la réclamation individuelle à une action sur l'organisation et la qualité de la prise en charge.



REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS

BULLETIN D'INSCRIPTION A LA FORMATION DU 11/09/2018 à LE MANS

Pour les formations se déroulant à France Assos Santé Pays de la Loire : Nous transmettre par courrier, votre(s) chèque(s) de caution de 15 euros pour une inscription sans hébergement:

France Assos Santé - Inscriptions Formation – 16 rue Hermann Geiger - 44300 NANTES

Nom Prénom

Association membre de France Assos Santé :

Région :

Fonction dans l'association (salarié, bénévole, élu...) :

Votre adresse :

Votre téléphone fixe: Votre téléphone portable:

Votre E-mail :@.....

Est-ce votre première inscription aux formations de France Assos Santé (ou ciss)?

OUI NON

Si non, à quelle(s) formation(s) avez-vous déjà participé ?

.....
.....

Instances où vous représentez les usagers :

- Commission des usagers
- Conseil de Surveillance d'établissement public ou conseil d'administration d'établissement de santé privé
- Conférence territoriale de santé (CTS)
- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)

- Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)
- Comité de protection des personnes (CPP)
- Conseil de la CPAM
- Autre (préciser) :

Depuis combien de temps êtes-vous représentant des usagers ?

Union régionale des associations agréées d'usagers du système de santé Pays de la Loire

16 Rue Hermann Geiger, 44300 Nantes • Tél. : 02 40 75 23 65 • portable : 07 61 80 36 37

paysdelaloire@france-assos-sante.org • www.france-assos-sante.org/paysdelaloire

SIREN : 481 370 039 – SIRET 481 370 039 00275 • Facturation et règlement à adresser à l'ordre de l'UNAASS – URAASS



Pour vous, représenter les usagers, c'est (plusieurs réponses possibles) :

- La mission d'une association de patients
- Une affaire de juristes
- Un pis-aller face au fonctionnement de l'hôpital
- Faire de la figuration
- Un moyen de mettre en œuvre la démocratie sanitaire
- Apporter un regard neuf à la communauté hospitalière
- Le socle de la défense des droits des patients

Comment avez-vous appris à représenter les usagers ?

- En doublon, avec un tuteur
- Grâce à une formation dans mon association
- Sur le tas, en le faisant
- C'est inné, chez moi
- Grâce à des connaissances juridiques professionnelles
- Grâce à des connaissances médicales professionnelles
- Autrement :

Qu'attendez-vous de cette formation ? Que venez-vous y chercher ?

(3 bonnes raisons de vous y inscrire !)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Quelles questions voudriez-vous voir abordées durant la formation ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Quelles sont les principales difficultés qui se présentent à vous dans votre mandat de représentant ?

Si vous n'avez encore jamais exercé de mandat de représentation, quelles sont vos questions ? Vos craintes et appréhensions (si vous en avez) ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

