

J'exerce activement mon mandat de représentant des usagers en Commission des usagers depuis un certain temps. J'y suis plutôt à l'aise, j'analyse en particulier les plaintes et réclamations et, j'aimerais aller plus loin **pour améliorer la qualité à l'hôpital**. Il existe des démarches et des outils que j'aimerais mieux connaître et utiliser : en particulier, la démarche de certification de l'établissement.

LE RU ET LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'objectif des deux jours de formation sera de permettre aux représentants des usagers de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et de la prise en charge de l'utilisateur en établissement de santé

Dates : jeudi 21 et vendredi 22 octobre 2021

Horaires : 9h30 à 17h30

Lieu : Angers

Coût : pris en charge pour les représentants des usagers membres des associations adhérentes à France Assos Santé

PUBLIC

Représentants des usagers (RU) ayant un mandat en Commission des usagers, membres des associations adhérentes à France Assos Santé et en région, ayant suivi la formation RU en CRUQPC/Commission des usagers et ayant un accès effectif aux plaintes et réclamations.

☞ **France Assos Santé n'est pas habilitée à former les professionnels de santé.**

Méthodes pédagogiques

Echanges d'expériences, études de cas, apports théoriques.

Intervenante : Chantal CATEAU

Objectifs pédagogiques :

- Définir les principes d'une démarche qualité et la logique de la certification V2014 au sein de cette démarche
- Se positionner en tant que RU lors des différentes étapes de cette démarche
- Identifier les outils et méthodes utilisés dans ces démarches (indicateurs, compte qualité, patient traceur, guide HAS destiné au RU...)
- Utiliser les outils de la Commission des usagers sous l'angle de la qualité

Thématiques abordées :

- Définition de la qualité
- Le regard de l'utilisateur et du RU sur la qualité dans l'établissement
- Plaintes, questionnaires, EIG, procédures, rapport annuel : la qualité dans l'action de la Commission des usagers
- Le programme amélioration qualité-sécurité de l'établissement
- Les fondamentaux de la certification V2014
- Les thématiques qui concernent le RU et les usagers
- Les étapes de la certification : avant pendant et après la visite des experts-visiteurs
- L'exploitation des résultats de la certification
- Les autres outils de la qualité



FORMATION DES REPRESENTANTS DES USAGERS

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 avez-vous un mandat de représentant des usagers (nomination par l'ARS) ? ..Date :

Nom(s) et coordonnées de(s) l'établissement(s) où vous siégez :

.....
.....
.....

Faites-vous partie en tant que RU du COPIL Qualité de votre établissement ?

NON

OUI

=> Si OUI, depuis combien de temps :

La formation : LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Quels sont les outils que vous connaissez pour évaluer la qualité en établissement de santé ?

.....
.....
.....

Il existe un guide édité par la HAS à destination des RU : *S'impliquer dans la certification pour faire valoir le point de vue des usagers* :

=> en avez-vous eu connaissance ? OUI NON

=> si OUI, par quel biais ?

=> en avez-vous un exemplaire ? OUI NON

=> si OUI, comment vous l'êtes-vous procuré ?

3 bonnes raisons de vous inscrire à cette formation :

1-

2-

3-

La principale chose que vous souhaiteriez avoir appris à la fin de cette formation :

.....

Autres commentaires :

Merci d'avoir rempli ce questionnaire. Il permettra au formateur de mieux ajuster son intervention à vos profils et questionnements. Il facilitera le remboursement de vos frais.

