

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 10 et vendredi 11 mars 2022

**Horaires** : de 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**, ayant de préférence suivi la formation RU en Commission des usagers et ayant un accès effectif aux plaintes et réclamations. Possible aussi pour les RU en Conseil de surveillance et en Comité usagers du Groupement Hospitalier de Territoire

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

### Méthodes pédagogiques

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

**Intervenant** : Formateurs du réseau France Assos Santé, représentants des usagers, ayant exercé en tant qu'experts visiteurs à la HAS

### Objectifs pédagogiques :

- Définir les principes d'une démarche qualité du point de vue de l'utilisateur
- Se positionner en tant que RU lors des différentes étapes de la démarche qualité
- Identifier les outils et méthodes utilisés dans la démarche qualité (indicateurs, compte qualité, patient traceur, grille HAS....)
- Utiliser les outils de la Commission des usagers sous l'angle de la qualité V2020

### Thématiques abordées :

- Définition de la qualité au-delà du respect des droits
- 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
- Principes et outils d'une démarche d'amélioration de la qualité (résolution problèmes)
- Engagement patient : le rôle de la Commission des usagers.
- Les fondamentaux de la certification V2020
- Les étapes de la certification : prévoir faire évaluer
- Les thématiques qui concernent le RU et les usagers
- L'exploitation des résultats patient de la certification



**LE RU ET LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ  
BULLETIN D'INSCRIPTION DE LA FORMATION des 10 & 11 mars 2022**

**Merci de renvoyer ce bulletin complété par courrier postal à l'adresse suivante :**  
France Assos Santé Pays de la Loire – 18bis avenue de la Vertonne – 44120 VERTOU

**IMPORTANT :** nous attendons que le seuil minimal de 8 inscrits soit atteint avant de vous confirmer la formation.

**Merci de remplir TOUS les champs de ce bulletin d'inscription.**

Nom ..... Prénom .....

Nom de l'association de France Assos Santé : .....

.....

Région : .....

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

Votre adresse : .....

.....

Votre téléphone : \_\_. \_\_. \_\_. \_\_. \_\_. \_\_. Votre E-mail : .....@.....

**Hébergement : [uniquement pour les formations à Paris]**

NON  OUI Pour la nuit du \_\_ au \_\_ = \_\_ nuits

Merci de prendre en compte mon handicap pour la réservation d'une chambre d'hôtel

L'hébergement peut être pris en charge pour la nuit précédant le premier jour de la formation, lorsque celle-ci commence tôt le matin et que l'éloignement de votre lieu de résidence vous oblige à arriver la veille.

**Votre parcours de formation**

**Est-ce votre première inscription aux formations de France Assos Santé ?**

OUI  NON

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

.....  
.....

**Votre parcours de RU**

**Instances où vous représentez les usagers :**

- Commission des usagers  CLAN  
 Conseil de Surveillance hôpital  Autre (préciser) : .....



Depuis combien de temps avez-vous un mandat de représentant des usagers (nomination par l'ARS) ? \_\_\_\_\_

Date de votre 1<sup>er</sup> mandat de représentant des usagers :

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 QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

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

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

Qu'attendez-vous de cette formation ? 3 bonnes raisons de vous y inscrire :

1) .....

2) .....

3) .....

Quelles questions voudriez-vous voir abordées durant la formation ?

.....  
.....

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.**