

REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS

Date : Mardi 22/11/2022, de 9h30 à 17h30

Lieu : NANTES

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 en avant ».

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 22/11/2022 à NANTES

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.

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

- ☐ OUI ☐ NON

Avez-vous suivi la formation « RU en avant ! » ?

- ☐ OUI ☐ NON

Instances où vous représentez les usagers :

- | | |
|--|--|
| ☐ Commission des usagers | ☐ Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) |
| ☐ Conseil de Surveillance d'établissement public ou conseil d'administration d'établissement de santé privé | ☐ Comité de protection des personnes (CPP) |
| ☐ Conférence territoriale de santé (CTS) | ☐ Conseil de la CPAM |
| ☐ Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) | ☐ Autre (préciser) : |

Depuis combien de temps êtes-vous représentant des usagers ?

Date de votre 1^{er} mandat de représentant des usagers :



Comment avez-vous appris à représenter les usagers ?

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

Avez-vous accès à la lettre de plainte ou réclamation de l'utilisateur ?

- ☐ OUI, en intégralité ☐ OUI, mais uniquement son résumé fait par l'établissement
- ☐ NON ☐ Je ne sais pas encore, je viens de prendre mon mandat

Avez-vous plus largement les informations avant les réunions ?

- ☐ OUI, bien en amont, pour avoir le temps d'en prendre connaissance
- ☐ OUI, mais la veille
- ☐ NON, je les découvre sur table
- ☐ Je ne sais pas encore, je viens de prendre mon mandat

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 votre mandat de représentation, quelles sont vos questions ? Vos craintes et appréhensions (si vous en avez) ?

.....

.....

.....

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.

