

## 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 :** 6 et 7 septembre 2018 de 9h 30 à 17h 00 – Accueil à 9h 00

**Lieu :** France Assos Santé – 1, route de Marchaux – 25000 BESANCON

|                              | Associations <b>adhérentes</b>   | Associations <b>non-adhérentes</b>         |
|------------------------------|--|--|
| <b>Formation</b>             | <b>Gratuite</b>  | <b>Gratuite</b>                            |
| <b>Repas</b>                 | <b>Offerts</b>   | <b>Non pris en charge par l'URAASS BFC</b> |
| <b>Frais de déplacement</b>  | <b>Pris en charge</b> par l'URAASS BFC<br>(Note de frais à adresser à l'URAASS Bourgogne Franche-Comté)  | <b>Non pris en charge</b> par l'URAASS BFC |
| <b>Chèque de caution</b>     | <b>Un chèque de caution de 20 €, à l'ordre de l'URAASS Bourgogne Franche-Comté est demandé afin de valider mon inscription.</b><br>Ce chèque sera restitué le jour de la formation. En cas d'absence, il sera encaissé.  |  |
| <b>Public</b>                | <b>Représentants des usagers (RU) ayant un mandat en Commission des usagers,</b> 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.<br>☞ <b>France Assos Santé n'est pas habilitée à former les professionnels de santé.</b> |  |
| <b>Méthodes et pratiques</b> | Echanges d'expériences, études de cas, apports théoriques.   |  |
| <b>Intervenants</b>          | Martine Séné-Bourgeois, Formatrice du réseau France Assos Santé, représentante des usagers, ayant exercé en tant qu'expert visiteur à la HAS   |  |

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.

### 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

**LE RU ET LA QUALITÉ EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ  
BULLETIN D'INSCRIPTION DE LA FORMATION DES 6 ET 7 SEPTEMBRE 2018 à BESANCON**

**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** : \_\_\_\_\_

Association membre de France Assos Santé : \_\_\_\_\_

ou Association non membre : \_\_\_\_\_

Région : \_\_\_\_\_

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

Votre adresse : \_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Portable : \_\_\_\_\_

**Votre parcours de formation**

**Est-ce la 1ère formation de France Assos Santé/du CISS que vous suivez ?**  OUI  NON

**=> Si NON, à quelle formation avez-vous déjà participé ?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> RU L'Essentiel   | <input type="checkbox"/> Le RU et la sécurité du patient                   |
| <input type="checkbox"/> RU en avant (formation de base)  | <input type="checkbox"/> Prendre la parole en réunion                      |
| <input type="checkbox"/> Défendre les droits des usagers (en présentiel)                        | <input type="checkbox"/> Les plaintes des usagers : les recours juridiques |
| <input type="checkbox"/> Connaitre les droits des usagers (en ligne)                            | <input type="checkbox"/> L'alimentation-nutrition à l'hôpital              |
| <input type="checkbox"/> RU et le système de santé  | <input type="checkbox"/> RU en CCI   |
| <input type="checkbox"/> RU en CRUQPC/Commission des usagers                                    | <input type="checkbox"/> RU en CPP   |
| <input type="checkbox"/> Analyser les plaintes et réclamations en CRUQPC/Commission des usagers | <input type="checkbox"/> Témoigner et argumenter                           |
| <input type="checkbox"/> Le rapport de la CRUQPC/Commission des usagers                         | <input type="checkbox"/> Outils, leviers du RU en CRSA                     |
|   | <input type="checkbox"/> Pratiquer l'ETP                                   |
|   | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : .....                          |

**Votre parcours de RU**

**Instances où vous représentez les usagers :**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Commission des usagers  | <input type="checkbox"/> Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) |
| <input type="checkbox"/> Conseil de Surveillance d'établissement public ou conseil d'administration d'établissement de santé privé | <input type="checkbox"/> Comité de protection des personnes (CPP)            |
| <input type="checkbox"/> Conférence territoriale de santé (CTS)  | <input type="checkbox"/> Conseil de la CPAM                                  |
| <input type="checkbox"/> Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)   | <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : .....<br>.....                   |

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

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 ?

OUI       NON

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 :

.....

**Bulletin d'inscription et chèque de caution à retourner à :**

**France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté**  
**1, route de Marchaux**  
**25000 BESANCON**

