

LE RAPPORT DE LA COMMISSION DES USAGERS : Y PARTICIPER, L'EXPLOITER

Date : 8 octobre 2018, de 9h30 à 17h00

Lieu : NANTES

Durée : 1 jour

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

« J'exerce mon mandat de RU en commission des usagers depuis quelque temps, et je maîtrise les différents aspects de mon mandat. J'aimerais aller plus loin. Mais comment me saisir de l'outil qu'est le rapport annuel de la commission des usagers ? Comment participer à son élaboration ? Que dois-je y faire figurer ? Que puis-je en faire ? »

France Assos Santé vous propose une journée de formation et d'échanges pour vous outiller et vous soutenir dans votre action.

PUBLIC

Représentants des usagers en commission des usagers, membres des associations adhérentes de France Assos Santé, **ayant une expérience dans la représentation d'au moins 2 ans et ayant de préférence suivi une formation « RU en Commission des usagers ».**

Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques et mises en situation

Intervenant

La formation sera assurée par Jean WILS, responsable des relations avec les usagers à l'Hôpital Saint-Antoine à Paris.

OBJECTIFS

- Utiliser le rapport de la commission des usagers (CDU) pour influencer la politique et le fonctionnement de l'établissement au service des usagers.
- Permettre son utilisation par les instances de la démocratie sanitaire.
- Comprendre les enjeux du rapport de la CDU, en identifier les objectifs et les destinataires.
- Identifier les points essentiels à y faire figurer.
- Analyser les données chiffrées et les tendances qu'elles dessinent.
- Rédiger une recommandation.
- Faire vivre le rapport après sa rédaction : communication, diffusion, utilisation par la commission et les autres acteurs.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Les enjeux du rapport : dans l'élaboration, la réalisation et la diffusion.
- Les différents objectifs du rapport en fonction de ses destinataires : CME, Conseil de surveillance, équipes, associations, usagers.
- Le cahier des charges du rapport.
- Les différentes sources d'information à consulter : de la plainte à la recommandation.
- L'analyse des motifs de plaintes.
- La recommandation : critères de bonne rédaction.
- La rédaction du rapport : qui fait quoi ?
- La communication du rapport : en interne, en externe.
- Le suivi des recommandations et l'exploitation du rapport.



**LE RAPPORT DE LA COMMISSION DES USAGERS : Y PARTICIPER, L'EXPLOITER
BULLETIN D'INSCRIPTION A LA FORMATION DU 8 OCTOBRE 2018 A NANTES**

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 à l'adresse suivante :

France Assos Santé Pays de la Loire – 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 : Votre E-mail :

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

OUI NON

Si non, à quelle formation 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 territorial 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 ?



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

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

Comment avez-vous appris à représenter les usagers ?

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> En doublon, avec un tuteur | <input type="checkbox"/> Grâce à des connaissances juridiques professionnelles |
| <input type="checkbox"/> Grâce à une formation dans mon association | <input type="checkbox"/> Grâce à des connaissances médicales professionnelles |
| <input type="checkbox"/> Sur le tas, en le faisant | <input type="checkbox"/> Autrement : |
| <input type="checkbox"/> C'est inné, chez moi | |

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) ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



