



LES FORMATIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

proposées par

FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE

(mise à jour en décembre 2017)

• REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS

Mardi 16 janvier 2018 de 9h30 à 17h

Maison des Associations – Salle Ostermeyer 2 (RDC) – 15 Avenue Pasteur – 76000 ROUEN.

Public : Représentants des Usagers membres des associations adhérentes de FRANCE ASSOS SANTÉ, siégeant en Commission Des Usagers, ayant de préférence suivis « RU, l'Essentiel ».

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

• REPRÉSENTANT DES USAGERS : EN AVANT! FORMATION À LA REPRÉSENTATION DES USAGERS

Jeudi 08 février et vendredi 09 février 2018 de 9h30 à 17h (2 JOURNÉES)

Maison des Associations - Salle 1 (RDC) - 7 bis Rue Neuve Bourg l'Abbé - 14000 CAEN.

Public : Nouveaux Représentants des Usagers (RU) membres des associations adhérentes de FRANCE ASSOS SANTÉ nommés pour un premier mandat dans les instances hospitalières ou de santé publique (idéalement, la formation doit être réalisée dans les 6 mois suivant la prise de mandat) et n'ayant jamais suivi de formation indemnisée.

Indemnisation des participants dans le cadre de la loi santé : 100 euros versés aux participants RU débutants ayant été mandaté pour un premier mandat et ayant suivi 2 jours de formation. Si le dossier d'inscription est complet.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Les grands principes défendus par les RU; la démocratie sanitaire
- Les principales instances de la représentation et la place du RU
- Des principes à la pratique : les principales situations rencontrées, travailler en commun, énoncer un avis
- Les outils et ressources du RU
- Les points de vigilance du RU
- Les compétences du RU



• RU ET MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Mi-mars 2018 de 9h30 à 17h

Maison des Associations – Salle Ostermeyer 2 (RDC) – 15 Avenue Pasteur – 76000 ROUEN.

Public : Représentants des Usagers membres des associations adhérentes de FRANCE ASSOS SANTÉ, siégeant en Commission Des Usagers, ayant de préférence suivis « *RU en Commission Des Usagers* ». Un an d'ancienneté dans le mandat est requis.

CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Le rôle du Représentant des Usagers : accompagner l'Usager
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation
- Préparer la médiation avec l'usager
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation

• RU DANS LES TERRITOIRES : LES PARCOURS DES USAGERS

Jeudi 05 avril 2018 de 9h30 à 17h

Maison des Associations - Salle 1 (RDC) - 7 bis Rue Neuve Bourg l'Abbé - 14000 CAEN.

Public: Représentants des Usagers dans les instances territoriales, Conseils Territoriaux de Santé ou Groupements Hospitaliers de Territoire, ayant de préférence suivi la formation « *RU : en avant !* » et « *RU et système de santé* ». Il est bon d'avoir suivi le module de formation en ligne sur les territoires.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Le parcours : les différents sens de la notion
- Identifier et anticiper les difficultés de l'usager tout au long de son parcours
- Organiser l'offre de soins pour des parcours réussis ? Les enjeux pour le système de santé.
- Les outils et dispositifs de la coordination des parcours de l'usager : filières de soins et projets médicaux, diagnostics partagés et plates formes d'appui
- Les différentes instances où faire valoir le point de vue de l'usager sur le territoire : Groupement Hospitalier de Territoire, Conseil Territorial de Santé



• LES PLAINTES DES USAGERS : LES RECOURS JURIDIQUES

15 mai 2018 de 9h30 à 17h

Maison des Associations – Salle Ostermeyer 2 (RDC) – 15 Avenue Pasteur – 76000 ROUEN.

Public : Représentants des Usagers membres des associations adhérentes à FRANCE ASSOS SANTÉ et en région, ayant suivi la formation « *RU, l'Essentiel* » ou « *RU : en avant !* », connaissant les structures de soins et ayant quelques connaissances des droits des usagers.

CE DONT NOUS PARLERONS

- L'approche juridique de la plainte
- Les dispositifs (les instances) de prise en charge des plaintes des usagers
- La gestion des plaintes relatives au fonctionnement des établissements
- Les recours en vue de la réparation du préjudice du patient : les plaintes à objet indemnitaire
- Que faire pour obtenir une sanction disciplinaire à l'encontre du professionnel
- Eclairer le choix de l'utilisateur : intérêts et limites des dispositifs

• DÉFENDRE LES DROITS DES USAGERS

Début juin 2018 de 9h30 à 17h (sous réserve de validation)

14000 CAEN.

Public : Représentants des Usagers membres des associations adhérentes de FRANCE ASSOS SANTÉ.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Les principaux droits des usagers : accès aux soins, information, exprimer sa volonté, confidentialité, qualité et sécurité des soins.
- Quelques éléments pour analyser une situation.
- Les outils à la disposition du RU pour observer leur mise en œuvre dans le système de santé.
- Rechercher une information juridique, identifier les personnes et ressources du RU.



• PRÉSIDER LA COMMISSION DES USAGERS

Septembre 2018 de 9h30 à 17h (sous réserve de validation)

Vers le Mont Saint Michel (mutualisation des R.U. normands et bretons présidant en CDU).

Public : Représentants des Usagers nommés Président de la Commission Des Usagers, (membres des associations adhérentes à FRANCE ASSOS SANTÉ).

Pré-requis : RU expérimentés ayant suivi la formation « *RU en Commission des Usagers* » (ou " *RU en CRUQPC* ") et ayant validé l'étape préparatoire avec le référent en région.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Les contours et enjeux de la fonction de président de la Commission des Usagers.
- L'organisation de la vie de la Commission des Usagers
- Le rôle du président au regard des « productions » de la Commission des Usagers
- Le rôle d'ambassadeur de la Commission des Usagers au sein de l'établissement.

• ÉCOUTE ACTIVE ET RELATION D'AIDE : LES OUTILS DE L'AIDANT ASSOCIATIF

Début octobre 2018 de 9h30 à 17h (2 JOURNEES) / (sous réserve de validation)
14000 CAEN.

Public : Représentants des Usagers membres des associations adhérentes de FRANCE ASSOS SANTÉ, voulant mettre en place ou renforcer leur activité d'accueil et de soutien aux personnes malades (et leurs proches).

CE DONT NOUS PARLERONS

- Les conditions favorables à l'écoute
- Les 3 attitudes de l'écoute : empathie, respect inconditionnel et authenticité
- Questionner, reformuler, faciliter l'expression de l'autre
- Savoir mettre de côté son propre vécu
- Les limites et l'ingratitude de la relation d'aide
- Les étapes de mise en place d'une activité d'accueil et de soutien



• CO-CONSTRUIRE UN AVIS, UNE POSITION

Mi-novembre 2018 de 9h30 à 17h (2 JOURNÉES) / (sous réserve de validation)
76000 ROUEN.

Public : Pilotes d'équipe ou membres d'instances de démocratie en santé ayant à construire un plaidoyer dans l'intérêt des usagers. Membres des associations adhérentes de FRANCE ASSOS SANTÉ.

Pré-requis : Niveau expérimenté.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Ce que nous sommes en tant qu'acteurs engagés
- Nos ressources pour élaborer collectivement un avis
- Les buts poursuivis et l'impact recherché
- Les conditions pour mettre en place un processus partagé de travail
- Les techniques d'animation pour produire l'avis
- Une approche stratégique pour communiquer sur l'avis émis

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

Début décembre 2018 de 9h30 à 17h (sous réserve de validation)
14000 CAEN.

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* ».

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



BULLETIN D'INSCRIPTION AUX FORMATIONS 2018

NOM Prénom

souhaite m'inscrire à une ou plusieurs formations (cochez tous vos souhaits) :

- « *RU en Commission des Usagers* », mardi 16 janvier à ROUEN.
- « *RU : en avant ! Formation à la Représentation des Usagers* », jeudi 08 et vendredi 09 novembre à CAEN (2 journées de formation initiale).
- « *RU et médiation en établissement de santé* », mi-mars à ROUEN.
- « *Dans les territoires : les parcours de l'usager* », jeudi 05 avril à CAEN.
- « *Les plaintes des usagers : les recours juridiques* », mi-mai à ROUEN.
- « *Défendre les droits des usagers* », début juin 2018 à CAEN (sous réserve de validation).
- « *Présider la CDU* », septembre 2018 vers le Mont St Michel (mutualisation des RU normands et bretons présidant en CDU)/(sous réserve de validation).
- « *Ecoute active : outil de l'aidant associatif* », 2 journées début octobre 2018 à CAEN (sous réserve de validation).
- « *Co-construire un avis, une position* », 2 journées mi-novembre 2018 à ROUEN (sous réserve de validation).
- « *Le rapport de la Commission des Usagers : y participer, l'exploiter* », début décembre 2018 à CAEN (sous réserve de validation).

POUR VALIDER VOTRE INSCRIPTION, IL FAUT IMPÉRATIVEMENT UN CHÈQUE DE CAUTION, ET LE BULLETIN D'INSCRIPTION COMPLÉTÉ.

Nous transmettre **vos** chèque(s) de caution de 15 euros ou 30 euros si hébergement souhaité la veille (un chèque par participant et par formation) et le bulletin d'inscription à l'adresse suivante :

France Assos Santé Normandie
Antenne de Caen
Maison des Associations
1018 Quartier du Grand Parc
14200 Hérouville Saint Clair

Si vous êtes membre d'une association adhérente à France Assos Santé, votre chèque de caution vous sera rendu le jour de la formation. Le chèque sera encaissé si vous ne faites pas partie d'une association adhérente ou si vous vous désistez après le mardi 19 septembre. Si vous avez des questions, contactez-nous au **02 31 83 01 43** ou normandie@france-assos-sante.org.

IMPORTANT : vous recevrez une confirmation d'inscription quand le seuil minimal de 10 inscrits sera atteint. En cas de non réception de cette confirmation, merci de nous contacter pour vérifier que nous avons bien reçu votre inscription.



NOM Prénom
 Association
 Fonction dans l'association (salarié, bénévole, élu...)
 Votre adresse

 E-mail / Téléphone

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

OUI NON

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

Hébergement souhaité la veille de la formation ?

OUI. Précisez la date : NON

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 Territorial 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) : |

Depuis combien de temps êtes-vous Représentant des Usagers ?

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) ?

.....

