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’usager en établissement de santé**

**Objectifs pédagogiques :**

**Dates :**

**Horaires :**

**Lieu :**

**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**, 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.

**👉 France Assos Santé n’est pas habilité à former les professionnels de santé.**

**Méthodes pédagogiques**

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

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

* 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 utilisées 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’usager 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 DU \_\_/\_\_/2018 à \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**La date limite de réponse est fixée au \_ \_ / \_ \_ / \_ \_ \_ \_**

**Pour les formations** se déroulant à France Assos Santé **PARIS** : Nous transmettre par courrier, votre(s) chèque(s) de caution de 15 euros pour une inscription sans hébergement ou de 30 euros pour les personnes souhaitant la réservation d’une chambre à l’adresse suivante :

*France Assos Santé - Inscriptions Formation - 10-12 villa Bosquet - 75007 Paris*

**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 :

Région :

Fonction dans l’association (salarié, bénévole, élu…) :

Votre adresse :

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

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

*L’hébergement peut être pris en charge à Paris 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.*

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

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

**Pour les formations en région : l’hébergement et le diner la veille ne sont pas pris en charge si le trajet domicile-lieu de formation n’excède pas 2h (contrôle mappy)**

**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 ?**

□ RU L’Essentiel

□ RU en avant (formation de base)

□ Défendre les droits des usagers (en présentiel)

□ Connaitre les droits des usagers (en ligne)

□ RU et le système de santé

□ RU en CRUQPC/Commission des usagers

□ Analyser les plaintes et réclamations en CRUQPC/Commission des usagers

□ Le rapport de la CRUQPC/Commission des usagers

□ Le RU et la sécurité du patient

□ Prendre la parole en réunion

□ Les plaintes des usagers : les recours juridiques

□ L’alimentation-nutrition à l’hôpital

□ RU en CCI

□ RU en CPP

□ Témoigner et argumenter

□ Outils, leviers du RU en CRSA

□ Pratiquer l’ETP

□ Autre (précisez) :

**Votre parcours de RU**

**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 territoirial 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 avez-vous un mandat de représentant des usagers (nomination par l’ARS) ?**  **Date** : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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 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 :**

**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.**