

## REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS

**Date :** **Vendredi 14 septembre** de 9h 30 à 17h 00 – Accueil à partir de 9h 00

**Lieu :** “Salle du Patio” – Centre Jacques Weinman à Avanne

**Date limite d’inscription :** **10 septembre 2018**

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 Bourgogne Franche-Comté vous propose une journée de formation pour mieux comprendre comment, et à quelles conditions, jouer ce rôle.**

	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 (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> Ce chèque sera restitué le jour de la formation. En cas d’absence, il sera encaissé.	
<b>Public</b>	<b>Représentants des usagers</b> membres des associations adhérentes de France Assos Santé, <b>siégeant en commission des usagers</b> , ayant de préférence suivi la formation « RU en avant ».	
<b>Méthodes et pratiques</b>	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.	
<b>Intervenants</b>	<b>Samira BOUDOUAZ</b> , formatrice 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.

**REPRESENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS  
BULLETIN D'INSCRIPTION DE LA FORMATION DU 14 Septembre 2018 à Besançon**

**Nom - Prénom :** \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

**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 :**

- Commissions des Usagers
- Conseil de Surveillance d'établissement public ou conseil d'administration d'établissement de santé privé
- Conférence Territoriale 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 Caisse Primaire d'Assurances Maladies (CPAM)
- Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

**Depuis combien de temps êtes-vous représentant des usagers ?** .....

**Date de votre 1er mandat de 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 ?**

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

**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) ?

.....  
.....  
.....  
.....

**Merci d'avoir rempli ce questionnaire. Il permettra à la formatrice de mieux ajuster son intervention à vos profils et questionnements.**

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

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

