**REPRÉSENTER LES USAGERS**

**EN COMMISSION DES USAGERS**

**Date : 12/06/2018, de 8h30 à 16h30**

**Lieu : Salle de Réunion / Ligue contre le cancer Rond-Pojnt Miquel Boulevard Légitimus à Pointe-à-Pitre**

**Durée : 1 jour**

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

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

**PUBLIC**

Représentants des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé, siégeant en commission **des** usagers (ex-CRUQPC), ayant de préférence suivi la formation ***« RU l’essentiel ».***

**Méthodes pédagogiques**

Les différents thèmes seront abordés en fonction des attentes des participants et des situations auxquelles ils sont confrontés.

Des apports théoriques, complèteront les échanges et serviront de base à la réflexion.

**Intervenant**

S. DURAND-GASSELIN

Formateur 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.

**REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS**

**BULLETIN D’INSCRIPTION A LA FORMATION DU 12/06/2017 à Pointe-à-Pitre**

**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]**

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

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

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

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

OUI NON  
Si non, à quelle(s) formation(s) 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 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 êtes-vous représentant des usagers ?**

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

La mission d’une association de patients

Une affaire de juristes

Un pis-aller face au fonctionnement de l’hôpital

Faire de la figuration

Un moyen de mettre en œuvre la démocratie sanitaire

Apporter un regard neuf à la communauté hospitalière

Le socle de la défense des droits des patients

**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) ?