

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'utilisateur en établissement de santé.

Dates : 6 et 7 septembre 2018 de 9h 30 à 17h 00 – Accueil à 9h 00

Lieu : France Assos Santé – 1, route de Marchaux – 25000 BESANCON

	Associations adhérentes	Associations non-adhérentes
Formation	Gratuite	Gratuite
Repas	Offerts	Non pris en charge par l'URAASS BFC
Frais de déplacement	Pris en charge par l'URAASS BFC (Note de frais à adresser à l'URAASS Bourgogne Franche-Comté)	Non pris en charge par l'URAASS BFC
Chèque de caution	Un chèque de caution de 20 €, à l'ordre de l'URAASS Bourgogne Franche-Comté est demandé afin de valider mon inscription. Ce chèque sera restitué le jour de la formation. En cas d'absence, il sera encaissé.	
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 habilitée à former les professionnels de santé.	
Méthodes et pratiques	Echanges d'expériences, études de cas, apports théoriques.	
Intervenants	Martine Séné-Bourgeois, Formatrice du réseau France Assos Santé, représentante des usagers, ayant exercé en tant qu'expert visiteur à la HAS	

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.

Objectifs pédagogiques :

- 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 utilisés 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'utilisateur 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 DES 6 ET 7 SEPTEMBRE 2018 à BESANCON**

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 : _____

ou Association non membre : _____

Région : _____

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

Votre adresse : _____

CP : _____ Ville : _____

E-mail : _____

Téléphone : _____ Portable : _____

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 ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> RU L'Essentiel | <input type="checkbox"/> Le RU et la sécurité du patient |
| <input type="checkbox"/> RU en avant (formation de base) | <input type="checkbox"/> Prendre la parole en réunion |
| <input type="checkbox"/> Défendre les droits des usagers (en présentiel) | <input type="checkbox"/> Les plaintes des usagers : les recours juridiques |
| <input type="checkbox"/> Connaitre les droits des usagers (en ligne) | <input type="checkbox"/> L'alimentation-nutrition à l'hôpital |
| <input type="checkbox"/> RU et le système de santé | <input type="checkbox"/> RU en CCI |
| <input type="checkbox"/> RU en CRUQPC/Commission des usagers | <input type="checkbox"/> RU en CPP |
| <input type="checkbox"/> Analyser les plaintes et réclamations en CRUQPC/Commission des usagers | <input type="checkbox"/> Témoigner et argumenter |
| <input type="checkbox"/> Le rapport de la CRUQPC/Commission des usagers | <input type="checkbox"/> Outils, leviers du RU en CRSA |
| | <input type="checkbox"/> Pratiquer l'ETP |
| | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : |

Votre parcours de RU

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 territoriale 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 avez-vous un mandat de représentant des usagers (nomination par l'ARS) ? _____

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 ?

OUI NON

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 :

.....

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

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

