

CATALOGUE

FORMATION

2 0 2 3

EDITO

France assos santé fait évoluer son offre de formation !

C'est un grand plaisir pour nous de vous partager ce catalogue qui regroupe l'ensemble des formations du territoire français.

Des formations pour vous permettre d'accompagner les personnes dans le système de santé, porter leur parole, les représenter, les défendre

**plus de 40 thèmes de formation,
d'atelier ou de groupe d'échanges de pratiques.**

Des moments :

Pour créer du lien entre associations, entre bénévoles, entre représentants des usagers

Pour améliorer ou confirmer vos connaissances

Pour représenter efficacement les usagers

Pour mettre en pratique en simulant des situations concrètes

Pour oser le dialogue avec les soignants

Pour vous accompagner tout au long de votre mandat

N'hésitez pas à le diffuser autour de vous !

*Mireille Massot, Présidente
Danièle Cueff, Correspondante formation élue*

SOMMAIRE

	DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS #pourquoipasmoi	9
	RU EN AVANT ! #formationdebase	10
	RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ #commissiondesusagers #conseildesurveilance #qualité	14
	RU EN INSTANCES TERRITORIALES ET DE SANTÉ PUBLIQUE #crsa #cts #cpam #cpp	37
	GROUPES D'ÉCHANGES ET DE PRATIQUES	45
	DÉFENDRE LES DROITS #findevie #éthique #medicosocial #parcours	46
	PORTRER LA PAROLE #écouter #coconstruire #prendrelaparole	53
	ACCOMPAGNER #maisondesusagers #expression #etp	57
	COMPRENDRE #esanté #systemedesante #établissement	61

La voix des usagers

30
ANS

d'expérience
interassociative
de la démocratie
en santé

25


formateurs
majoritairement
représentants
des usagers



20

correspondants formation

2000


RU et acteurs associatifs formés

97 %

taux de satisfaction

des modalités de formation variées :

- > une offre de formation sur tout le territoire, y compris en Outre-Mer



- > des formations à distance
- > des formats courts : ateliers, groupes d'échange

95
associations membres

- > Pluralité associative au sein des formations

Pourquoi me former ?



>> POUR AMÉLIORER MES CONNAISSANCES

- Nouvellement nommé(e), j'ai besoin d'acquérir les grands principes défendus par les représentant(e)s des usagers et les valeurs de la démocratie en santé
- Plus expérimenté(e), je peux mettre à jour mes connaissances



>> POUR CRÉER DU LIEN

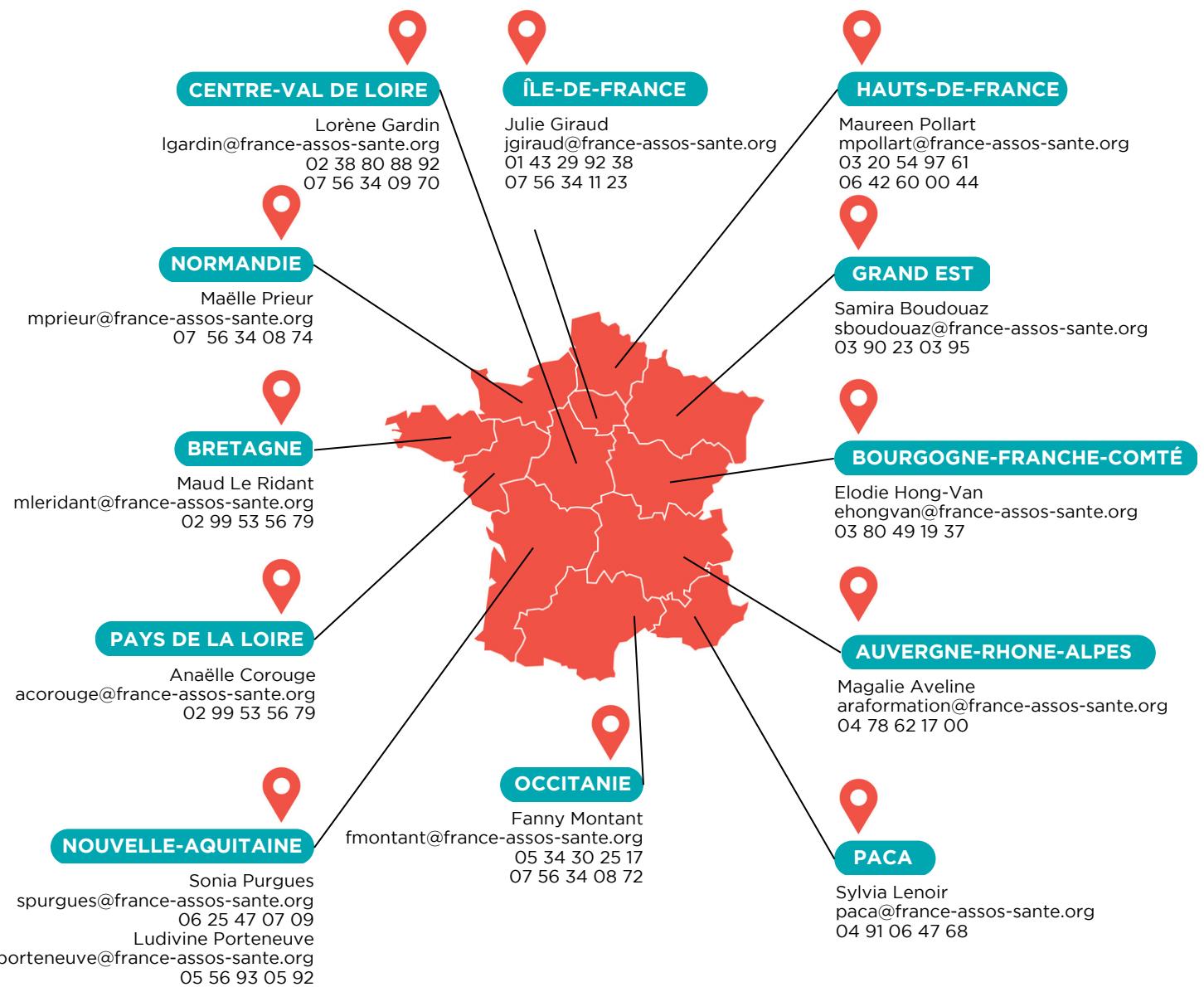
- Les formations sont des moments d'échanges et de rencontres entre représentant(e)s des usagers et acteurs associatifs
- Je constitue mon réseau de proximité
- Je rencontre des personnes qui siègent dans les mêmes instances



>> POUR DÉVELOPPER MES CAPACITÉS D'ACTION

- C'est un espace d'expression et de construction d'une parole commune et transversale en santé dans l'intérêt de tous les usagers
- Je développe ma réflexion critique autour de situations

Une équipe POUR VOUS ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DE VOTRE MANDAT ET SUR TOUT LE TERRITOIRE



CORSE
Christelle Felix
cfelix@france-assos-sante.org
04 20 13 04 39
06 24 51 46 91

GUYANE
Pascale Delyon
pdelyon@france-assos-sante.org
05 94 30 73 63

LA RÉUNION
Marie-Laure Veyrat
mlveyrat@france-assos-sante.org
02 62 68 04 93
06 92 40 03 96

MAYOTTE
Gwenola Coulange
gcoulange@france-assos-sante.org

GUADELOUPE
Johanna Thomas
jthomas@france-assos-sante.org
05 90 68 21 55

MARTINIQUE
Suzie Ridarch
sridarch@france-assos-sante.org
05 96 70 20 38
06 96 21 41 41

L'ÉQUIPE DU SIÈGE

La conception de l'offre, la programmation,
l'animation du réseau Formation, c'est eux :
Responsable formation : Valérie Chaillot
Chargés de formation : Sabine Durand-Gasselin,
Frédéric Moreau
Assistante Formation : Joelle Bourgoin
formation@france-assos-sante.org

Une équipe POUR VOUS ACCOMPAGNER

TOUT AU LONG DE VOTRE MANDAT



BRETAGNE

VOTRE CORRESPONDANTE
FORMATION

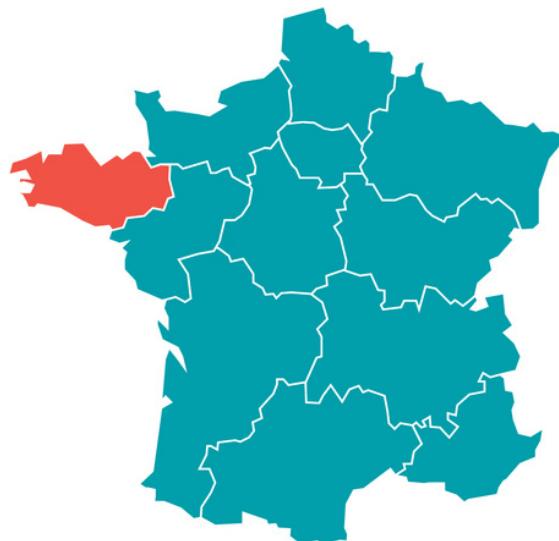


MAUD LE RIDANT

mleridant@france-assos-sante.org
02 99 53 56 79

>> SON RÔLE :

Vous orienter dans le choix des formations
Vous accompagner tout au long de votre parcours
Elaborer le plan de formation de la région pour
tous les représentants des usagers et les membres
associatifs adhérents



Espace Santé Olivier Sabouraud
7, rue de Normandie - 50000 Rennes
Téléphone : 02 99 53 56 79
Email : bretagne@france-assos-sante.org

L'ÉQUIPE DE LA DÉLÉGATION

Coordinatrice : Vanessa Marie
Chargée de missions : Maud Le Ridant
Chargée de gestion : Florence Monthorin
bretagne@france-assos-sante.org

MEMBRES DU BUREAU



Mireille
MASSOT
Présidente
Unafam



Danièle
CUEFF
Vice-
Présidente
AVIAM



Maryannick
SURGET
Membre
du Bureau
France Rein



Josianne
JEGU
Membre
du Bureau
France
Alzheimer



Pascal
ROYER
Membre
du Bureau
APF France
handicap



Alain
JOUANDET
Membre
du Bureau
UFC Que
Choisir

FORMATION MODE D'EMPLOI

ACCESSEBILITÉ

Chaque situation étant unique, contactez-nous avant votre inscription à l'adresse mail bretagne@france-assos-sante.org

COÛT

Financé par le FNDS pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé. Repas inclus

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Jusqu'à 8 jours avant pour les formations en présentiel et jusqu'à la veille de la formation concernant les formations en distanciel

DATE DE CONFIRMATION DE LA SESSION

Une confirmation de la tenue de la session vous sera adressée 15 jours avant le début de la formation

DÉFINITIONS

A : Acteur associatif

RU : Représentant(e) des usagers

CDU : Commission des usagers

RUEA : RU, en avant !

CAL : Commission de l'activité libérale au sein des établissements de santé

CPAM : Caisse primaire d'Assurance maladie

CRSA Conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CPP : Comité de protection des personnes

FNDS ; Fond national pour la démocratie sanitaire

GHT : Groupement hospitalier de territoire

HAD : Hospitalisation à domicile

LÉGENDES



Formation
en
DISTANCIEL



Formation
en
PRÉSENTIEL



DURÉE
de la
formation



LIEU
de la
formation



DATE
de la
formation



Membre
des
associations
adhérentes



Représentant
des usagers



1j



Devenir RU pourquoi pas moi ?



Je suis bénévole d'une association agréée en santé. J'ai entendu parler de la mission de représentation des usagers en santé et ça m'intéresse ! Avant de me lancer, je souhaiterai en savoir plus : Quel sera mon rôle ? Qu'est-ce que ça va m'apporter ? Comment relier cela à mon action associative ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se situer dans le mouvement de la Démocratie en Santé
- Avoir une vision concrète de ce qu'est un représentant des usagers, ce qu'il fait, à quoi il sert
- Avoir les éléments pour se décider à siéger, où et comment

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La représentation des usagers : agir pour les individus, agir pour la collectivité
- Historique de la démocratie en santé
- Vos parcours : quelle place pour la représentation des usagers ?
- Vos atouts pour devenir représentant des usagers
- Les principales instances de la représentation et la place du représentant des usagers
- Les premiers pas dans le mandat : les ressources à votre disposition

PUBLIC



A

Acteur associatif membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



GRAND EST



Nancy



7 février

GRAND EST

Reims

2 octobre

OCCITANIE

Montpellier

21 septembre



NORMANDIE



2023

21 novembre

NORMANDIE

6 juin

NORMANDIE

22 juin

ILE-DE-FRANCE

3 juillet



RU en avant !

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

>> JE VIENS D'ÊTRE NOMMÉ(E) RU

- Nouvellement nommé(e), j'ai besoin d'acquérir les grands principes défendus par les représentant(e)s des usagers et les valeurs de la démocratie en santé
- Cette formation est obligatoire pour les RU nommé(e)s après le 1er juillet 2016

>> JE SUIS UN RU EXPÉRIMENTÉ

- Les formations sont des moments d'échanges et de rencontres entre représentant(e)s d'usagers
- Vous ne pourrez pas recevoir l'indemnité de 100 €

>> ET SI JE NE SIÈGE PAS EN CDU ?

- La formation est une formation généraliste, qui s'adresse à tous les RU
- Elle est donc adaptée aux besoins de tous les RU quelle que soit l'instance (CS, CPAM, CRSA, etc..)

>> ET SI MON ASSOCIATION N'EST PAS MEMBRE DE FRANCE ASSOS SANTÉ

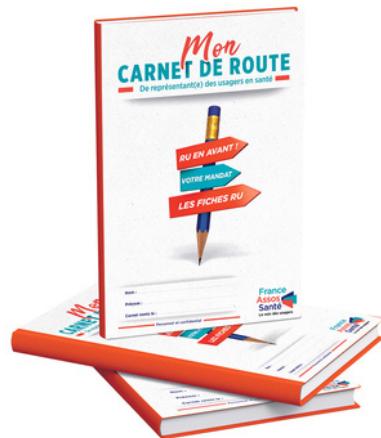
- Vous êtes bienvenu(e), la formation est ouverte à tous les RU



COMMENT LA FORMATION SE DÉROULE-T-ELLE ?

>> C'EST UNE FORMATION PRATIQUE

- Animée par des formateurs experts de la représentation des usagers, vous allez travailler sur des situations concrètes, proches de celles que vous traiterez dans vos mandats
- Vous en repartirez avec des outils pratiques



>> C'EST UNE FORMATION EN PLUSIEURS ÉTAPES



Vous passerez d'abord 2 jours avec un formateur et d'autres RU - 13h



Vous vous formerez ensuite chez vous sur la plateforme de formation de France Assos Santé - 3h (vous serez accompagné(e) si besoin par votre délégation à cette étape)



Enfin vous vous retrouverez ensuite en classe virtuelle avec votre formateur, votre délégation régionale et les autres RU

ET APRÈS ?

>> COMPLÉTER VOTRE PARCOURS DE FORMATION

Avec les formations complémentaires :

- Défendre les droits des usagers
- Co-construire un avis, une position
- Comprendre le système de santé

Avec les formations spécifiques de votre instance :

- RU en CDU, RU en CTS, etc.
- En participant aux groupes d'échanges et de pratiques organisés par votre délégation France Assos Santé



>> COMMENT

Contacter le correspondant Formation de votre délégation, il vous conseillera sur le parcours de formation le plus adapté



RU en avant !

 J'ai été récemment nommé(e) représentant(e) des usagers (RU) dans les instances de démocratie en santé, à l'hôpital ou sur le territoire. Je cherche à améliorer la vie des usagers, à faire respecter leurs droits. J'ai besoin de repères sur le système de santé et de conseils pratiques pour exercer le mandat que mon association m'a confié. J'aimerais aussi pouvoir échanger avec d'autres RU pour mieux se connaître et travailler ensemble.



>> OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre le système de santé et ses enjeux pour agir en faveur des usagers
- Identifier les principales composantes du mandat de représentation dans les différentes instances
- Savoir élaborer et défendre des positions d'usagers dans une approche transversale
- Mobiliser les outils et ressources du RU pour agir collectivement



Représentant(e) des usagers siégeant pour un premier mandat dans les instances hospitalières ou de santé publique

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de modules en présentiel et distanciel avec des techniques d'animation interactives, études de cas, mises en situation
Echanges d'expériences
Apports théoriques

INTERVENANTS

Formateur du réseau et représentant de la délégation régionale de France Assos Santé

COÛT

Financé par le FNDS
Remboursement des frais de déplacement et d'hébergement pour tous les RU. Indemnisation de 100 € versés aux participants RU débutants (sous réserve de respect des critères)

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers
Comprendre le système de santé

>> SUPPORTS

- Mallette du RU (ressources documentaires et carnet de route)



Contenu conforme au cahier des charges établi par arrêté du 8 juillet 2021
Formation obligatoire pour les RU nommés après le 1er juillet 2016
L'attestation de participation est à remettre au sein de l'instance ou de l'établissement dans lequel vous siégez ainsi qu'à l'ARS qui vous mandate

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



3 j



RU en avant ! PLANNING DES FORMATIONS



2023

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	8-9 juin
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Clermont-Fer.	27-28 févr.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Valence	23-24 mars
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Chambéry	25-26 mai
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	St Pourçain s/S	6-7 nov.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Bourg en Bresse	21-22 sept.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	23-24 nov.
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Dijon	2-3 mars
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Besançon	23-24 mars
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Chalon sur Saône	5-6 oct.
BRETAGNE	Rennes	9-10 janv-9 Mars
BRETAGNE	Langueux	16-17 janv-10 Mars
BRETAGNE	Quimper	19-20 janv-10 Mars
BRETAGNE	Malestroit	26-27 janv-23Mars
CORSE	Bastia	1er-2 juin
CENTRE-VAL DE LOIRE	Blois	9-10 mars
CENTRE-VAL DE LOIRE	Meung sur Loire	5-6 juin
CENTRE-VAL DE LOIRE	Meung sur Loire	23-24 oct.
GRAND EST	Strasbourg	20-21 mars
GRAND EST	Nancy	19-20 juin
GRAND EST	Reims	25-26 sept.
GRAND EST	Strasbourg	16-17 oct.
GRAND EST	Nancy	16-17 nov.
GRAND EST	Reims	7-8 déc.
GUADELOUPE	Capesterre B E	13-14 janv.
GUADELOUPE	Marie Galante	16-17 mars
GUADELOUPE	Saint Martin	11-12 mai
GUYANE	Cayenne	17-18 févr.
HAUTS-DE-FRANCE	Valenciennes	16-17 févr.
HAUTS-DE-FRANCE	Soissons	23-24 mars
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	4-5 juin
HAUTS-DE-FRANCE	Boulogne sur M	6-7 juillet
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	28-29 sept.
HAUTS-DE-FRANCE	Lille	11-12 déc.
ILE-DE-FRANCE	Paris	6-7 févr.
ILE-DE-FRANCE	Paris	16-17 janv.
ILE-DE-FRANCE	Paris	19-20 juin
ILE-DE-FRANCE	Paris	18-19 sept.
ILE-DE-FRANCE	Paris	16-17 nov.
ILE-DE-FRANCE	Paris	6-7 avril
LA REUNION	La Saline	12-13 avril
MARTINIQUE	Fort de France	24-25 janv.
MARTINIQUE	Fort de France	26-27 sept.



2023

NOUVELLE-AQUITAINE	Bordeaux	26-27 janv.
NOUVELLE-AQUITAINE	Bayonne	23-24 févr.
NOUVELLE-AQUITAINE	Pau	30-31 mars
NOUVELLE-AQUITAINE	Poitiers	27-28 avril
NOUVELLE-AQUITAINE	Périgueux	25-26 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	Niort	22-23 juin
NOUVELLE-AQUITAINE	Tulle	5-6 oct.
NOUVELLE-AQUITAINE	Libourne	14-15 déc.
NORMANDIE	Beuzeville	20-21 mars
NORMANDIE	Rouen	19-20 oct.
OCCITANIE	Albi	17-18 janv.
OCCITANIE	Montpellier	20-21 févr.
OCCITANIE	Narbonne	19-20 avril
OCCITANIE	Toulouse	20-21 sept.
OCCITANIE	Villeneuve les B.	6-7 nov.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Cannes	12-13 janv.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Aix en Provence	23-24 févr.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Toulon	3-4 avril
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Marseille	14-15 sept.
PAYS DE LA LOIRE	Angers	13-14 mars
PAYS DE LA LOIRE	Nantes	28 févr.-1er mars
PAYS DE LA LOIRE	Angers	28-29 sept.

SESSIONS SPÉCIALES



NATIONAL week-end	Paris	3-4 mars
NATIONAL été	Paris	29-30 août

Session
en 5 demi-journées

NATIONAL	31 mai, 1er-6-7-29 juin	18h-21h
NATIONAL	2-3-9-10 juin, 8 juillet	16h-19h
NATIONAL	9-10-16-17 oct, 15 nov	14h-17h
NATIONAL	6-7-13-14 nov, 12 déc	18h-21h



1j



RU en Commission des usagers (CDU)

 **Représentant(e) des usagers en CDU, cette formation constitue la formation à suivre après RU en avant, formation socle obligatoire. La Commission des usagers est le lieu par excellence où le représentant des usagers veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.**



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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 représentant des usagers.
- Agir méthodiquement sur les principaux sujets de la commission.
- Se situer comme acteur de l'amélioration du système de santé.

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers dans une instance hospitalière et membre d'une association adhérente de France Assos Santé.

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en avant! ».

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Utiliser les indicateurs (atelier)

Formuler une recommandation (atelier)

>> 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 représentant des usagers 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.

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

NORMANDIE	Beuzeville	24 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMté	Besançon	25 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMté	Dijon	3 novembre
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Vienne	27 avril
GUADELOUPE	Capesterre BE	16 février
GUADELOUPE	Gosier	16 juin
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	28 février
MARTINIQUE	Fort de France	24 octobre
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Nice	4 mai
GUYANE	Cayenne	4 avril
GRAND EST	Strasbourg	12 mai
ILE-DE-FRANCE	Paris	19 janvier
ILE-DE-FRANCE	Paris	11 avril
OCCITANIE	Toulouse	7 mars
OCCITANIE	Montpellier	12 septembre



2023

OCCITANIE	Lézignan	14 décembre
BRETAGNE	Quimper	16 mai
BRETAGNE	Ploufragan	5 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	Poitiers	12 octobre
LA REUNION	La Saline	2 mars
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	15 juin	
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	5 décembre	
HAUTS-DE-FRANCE	19 septembre	
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	14 novembre	
CENTRE-VAL DE LOIRE	16 mars	
CENTRE-VAL DE LOIRE	30 octobre	
BRETAGNE	12 mai	
BRETAGNE	15 mai	
NOUVELLE-AQUITAINE	6 avril	



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Analyser les plaintes et réclamations



Je représente les usagers en Commission des usagers (CDU). La lecture des plaintes et réclamations est essentielle. Comment comprendre les données organisationnelles, médicales ? Comment faire place au vécu du patient ? Comment veiller à ce que la réponse donnée à l'usager soit la meilleure possible ? Comment les transformer en occasion d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier le parcours d'une plainte ou réclamation dans un établissement de santé
- Analyser la plainte du point de vue du représentant des usagers
- Connaître les différents niveaux de réponses à apporter
- Utiliser la plainte pour améliorer la qualité

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Le parcours d'une plainte dans l'établissement
- Comment se procurer les plaintes en tant que représentant des usagers
- Comprendre l'objet de la plainte
- Les différents points de vue sur la plainte ; le regard du représentant des usagers
- La réponse à l'usager
- L'exploitation de la plainte par la Commission des usagers

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant dans une Commission des usagers (exclusivement)

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Accompagner l'usager en médiation (partie 1)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Avignon	16 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Besançon	7 décembre
GUYANE	Cayenne	14 septembre
ILE-DE-FRANCE	Paris	16 février
NORMANDIE	Beuzeville	10 octobre
PAYS DE LA LOIRE	Nantes	1er décembre
OCCITANIE	Carcassonne	27 avril
OCCITANIE	Nîmes	12 octobre
CENTRE-VAL DE LOIRE	Blois	24 novembre
CORSE	Ajaccio	24 février
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Saint Etienne	23 mai
GAUDELOUPE	Capesterre	14 avril
GAUDELOUPE	Gosier	23 juin
MARTINIQUE	Fort-de-France	5 décembre



2023

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	5 décembre
ILE-DE-FRANCE	30 janvier
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	22 juin
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	18 novembre



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

OBTENIR LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

PUBLIC



A

RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CDU.

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Lever les freins à l'obtention des plaintes et réclamations
- Répondre aux arguments de l'établissement qui vous en refuse l'accès

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

AUVERGNE-RHONE-ALPES

30 juin

BRETAGNE

16 juin

HAUTS-DE-FRANCE

13 juin

MARTINIQUE

7 novembre

PAYS DE LA LOIRE

14 novembre

CENTRE-VAL DE LOIRE

5 octobre

NOUVELLE-AQUITAINE

2 mars

GUYANE

12 octobre



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

ANALYSER LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE

PUBLIC**A****RU**

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CDU ou en Conseil de surveillance.

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers
Obtenir les plaintes et les réclamations

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Identifier les problématiques spécifiques des usagers du secteur
- Traiter les courriers issus d'un secteur de psychiatrie en CDU

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**2023****PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

24 janvier

GRAND EST

9 novembre

OCCITANIE

11 mai



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Présider la Commission des usagers

 J'ai été élu(e) Président(e) de la Commission des usagers récemment. Comment ma fonction de Président(e) s'articule avec ma fonction de représentant(e) des usagers ? Comment me positionner vis à vis de mes interlocuteurs, et faire vivre la commission dans l'établissement.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier le rôle et les compétences du président de la commission des usagers.
- Être capable de veiller au bon fonctionnement de la commission des usagers, en incarnant les principes de la démocratie en santé
- Être capable d'animer et d'organiser la vie de la Commission des usagers
- Repérer les éléments clés pour faire vivre la commission des usagers au sein de l'établissement

>> 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

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé, nommé(e) Président(e) de la Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NOUVELLE-AQUITAINE



Limoges



2023

NATIONAL

Lyon

17 janvier

NATIONAL

Paris

26 septembre



NATIONAL



2023

5 mai



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Accompagner l'usager en médiation

 Vous avez récemment été nommé(e) en tant que représentant(e) des usagers dans une Commission des usagers. Vous avez pu suivre ou non la formation obligatoire. On nous demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être notre rôle par rapport à l'usager en amont et pendant la médiation ? 

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la médiation
- Définir le rôle du RU dans la médiation
- Comprendre comment agir en accompagnant en médiation
- Cerner la recevabilité de la plainte pour l'orienter en médiation
- Co-construire un guide d'entretien pour accompagner l'usager en médiation

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation : la recevabilité de la plainte
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- L'accompagnement en médiation : quelles spécificités ?

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement

Exploiter les résultats de la médiation

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**NORMANDIE**

Caen



4 décembre

2023

GUYANE

Cayenne

9 mai

CORSE

Ajaccio

12 octobre

**AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

2-3 octobre

HAUTS-DE-FRANCE

4-5 décembre

ÎLE-DE-FRANCE

9-10 février

PAYS DE LA LOIRE

21 novembre

BRETAGNE

19-20 octobre

NOUVELLE-AQUITAINE

14 novembre



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Exploiter les résultats de la médiation

 Nous sommes des représentant(e)s des usagers en Commission des usagers. On nous demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être notre rôle par rapport à l'usager en amont et pendant la médiation ? Et dans le processus, que faire concrètement ? Comment exploiter les résultats pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la spécificité et le cadre de la médiation en établissement de santé
- Trouver sa place pendant la médiation
- Analyser le compte rendu de médiation
- Exploiter les résultats de la médiation en Commission des usagers pour améliorer la qualité

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- Que faire après la médiation en Commission des usagers

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement
Formuler une recommandation - atelier

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**NORMANDIE**

Caen



2023

GUADELOUPE

Pointe à Pitre

5 décembre

NOUVELLE-AQUITAINE

Villenave d'Ornon

28 février

GUYANE

Cayenne

22 juin

ILE-DE-FRANCE

Paris

21 mars

PAYS DE LA LOIRE

Angers

30 novembre

CORSE

Ajaccio

13 octobre

**AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

2023

BRETAGNE

7-8 décembre

23-24 novembre



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Améliorer la qualité en établissement de santé

 **J'exerce activement mon mandat de représentant(e) 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 du point de vue de l'usager
- Se positionner en tant que représentant des usagers lors des différentes étapes de la démarche qualité
- Identifier les outils et méthodes utilisées dans la démarche qualité (indicateurs, compte qualité, patient traceur, grille HAS...)
- Utiliser les outils de la Commission des usagers sous l'angle de la qualité V2020

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Définition de la qualité au-delà du respect des droits
- Le regard de l'usager et du représentant des usagers sur la qualité dans l'établissement
- Plaintes, questionnaires, EIG (Évènements Indésirables Graves), procédures, rapport annuel : la qualité dans l'action de la Commission des usagers
- Principes et outils d'une démarche d'amélioration de la qualité (résolution problèmes)
- Engagement patient : le rôle de la Commission des usagers
- Les fondamentaux de la certification V2020
- Les étapes de la certification : prévoir faire évaluer
- Les thématiques qui concernent le représentant des usagers et les usagers
- L'exploitation des résultats patient de la certification

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers, ayant un accès effectif aux plaintes et réclamations

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Renforcer la sécurité du patient

Formuler une recommandation (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

GRAND EST

Reims

11 avril

NATIONAL

Paris

23 mars



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

UTILISER DES INDICATEURS

PUBLIC**RU**

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant au sein d'un établissement de santé

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (atelier)

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Rôle de la Commission des usagers sur l'amélioration de la qualité : l'indicateur outil de mesure pour mesurer la qualité et la sécurité des soins

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**2023****HAUTS-DE-FRANCE**

29 juin

GRAND EST

14 mars

OCCITANIE

18 octobre



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

FORMULER UNE RECOMMANDATION

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en établissement de santé

PRÉ-REQUIS

Avoir de préférence suivi l'atelier sur les indicateurs de la CDU
Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (atelier)

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Définir une recommandation efficace en CDU
- Participer à l'élaboration d'une recommandation en CDU

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

GUADELOUPE

25 octobre

HAUTS-DE-FRANCE

14 septembre

GRAND EST

26 juin

OCCITANIE

19 octobre

BRETAGNE

13 juin



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

DÉCOUVRIR LA MÉTHODE « PATIENT TRACEUR HAS »

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers, impliqué(e) dans la qualité

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet
Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (atelier)

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Définition, contexte, acteurs et étapes la méthode patient traceur HAS
- Le rôle et la posture du représentant des usagers dans la mise en œuvre de la méthode patient traceur
- Comment les membres de la Commission des usagers, dont les représentant(e)s des usagers, peuvent exploiter la méthode et les résultats de la méthode patient traceur pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients ?

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

GUADELOUPE	22 novembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	7 février
OCCITANIE	9 juin
BRETAGNE	2 juin
BRETAGNE	30 juin



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Améliorer la qualité de l'alimentation en établissement de santé



Je suis représentant(e) des usagers dans un établissement de santé. L'alimentation fait partie intégrante des soins, et encore plus pour les hospitalisations longues. La dénutrition peut faire des ravages ! Comment faire de ce sujet un élément de la qualité de vie du patient et non un sujet de service hôtelier, en allant au-delà de la question des coûts ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Veiller à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle à l'hôpital
- Comprendre les différents problèmes liés à l'alimentation-nutrition en établissement, et leurs conséquences pour l'usager
- En identifier les causes
- Agir au sein du CLAN Comité de Liaison Alimentation Nutrition ou de la Commission des usagers

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers en Commission des usagers ou en Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Formuler une recommandation (atelier)

>> CE DONT NOUS PARLERONS

En fonction des besoins exprimés par le groupe :

- Les retours des usagers concernant le repas
- La dénutrition et les enjeux médicaux de l'alimentation
- L'alimentation : soin ou prestation hôtelière ?
- Les acteurs et l'organisation de la prise en charge alimentaire au sein d'un établissement
- Le CLAN : missions et contributions
- Les leviers d'amélioration de la qualité nutritionnelle : au sein de la Commission des usagers, au sein du CLAN
- La sensibilisation des personnels

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NATIONAL



2023

28 septembre



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé

 **Suivre une notice de médicament, compléter des formulaires pour la mutuelle, comprendre les étiquettes sur les produits alimentaires, s'inscrire au programme d'activité physique près de chez soi. Quel est le lien entre la qualité de l'information donnée et la capacité d'une personne à la trouver, la comprendre, et l'utiliser dans sa vie quotidienne ? Comment le représentant des usagers et les acteurs associatifs peuvent-ils agir pour rendre accessible l'information pour la santé et l'autonomie des usagers.**



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Cerner la thématique et en quoi c'est utile pour l'usager.
- Savoir dans quelles circonstances agir pour améliorer la qualité de l'information à l'hôpital
- Avoir des repères concrets pour améliorer la qualité de l'information Découvrir le concept de littératie
- Connaitre les ressources sur lesquelles s'appuyer pour mettre en place des actions pour les individus et l'environnement

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Définir une information de qualité
- Les niveaux de littératie et l'impact pour l'usager du système de santé
- Les actions possibles pour améliorer la qualité de l'information au sein d'un établissement de santé (usagers et professionnels) et créer un environnement favorable
- Les points de vigilance pour analyser la qualité d'un document : est-il compréhensible par tous ?
- Les ressources sur lesquelles s'appuyer pour agir

PUBLIC  A 

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les instances hospitalières, les CPAM et au sein des territoires

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement
Formuler une recommandation (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Dijon

23 février



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Renforcer la sécurité du patient

 J'exerce activement mon mandat de représentant(e) 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

- Clarifier le champ de la sécurité : de quoi parle-t-on ?
- Comprendre et analyser les enjeux liés à la sécurité sanitaire et la sécurité des soins
- Faire l'état des lieux des données concernant les accidents médicaux et les infections associées aux soins
- Identifier les différentes actions menées dans le champ de la sécurité du patient et les outils de prévention des risques
- Utiliser les leviers d'actions du représentant des usagers pour l'amélioration de la sécurité du patient à l'hôpital

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les représentations de la sécurité
- Les notions clés autour de la sécurité des soins et du patient : culture sécurité....
- Les freins à la prise de conscience des risques liés aux soins
- Les outils du représentant des usagers en commission des usagers pour agir et prévenir

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"

Présentiel : Aucun.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Lutter contre les infections associées aux soins (atelier)

Formuler une recommandation (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Dijon

NATIONAL

Paris

24 février

16 juin



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

LUTTER CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CLIN/CLIAS ou en Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Repères sur le fonctionnement de l'instance CLIN/CLIAS : missions, composition
- Le rôle attendu du RU dans cette instance
- Identifier avec les autres acteurs les éléments qui participent à améliorer la sécurité du patient

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NORMANDIE

HAUTS-DE-FRANCE



2023

13 avril

30 novembre



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Participer à un projet des usagers

 En tant que représentant(e) des usagers en Commission des usagers, je peux proposer un projet des usagers. C'est une démarche collective de la Commission, et je souhaite jouer un rôle central pour que le projet permette une meilleure prise en compte des usagers et de leurs besoins.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre sa place dans la démarche de projet des usagers
- Évaluer les conditions de faisabilité du projet des Usagers et son articulation avec le Projet d'établissement
- Identifier les thématiques susceptibles de figurer dans le projet des usagers, être capable de les hiérarchiser
- Mobiliser l'ensemble des acteurs, associations, usagers et interlocuteurs internes
- Co-animer la démarche : rédaction, présentation, mise en œuvre et évaluation du projet des usagers

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Le projet dans tous ses états
- La dynamique inter associative, les représentant des usagers et les autres usagers
- Représentant des usagers, groupe usagers, professionnels de l'établissement : le rôle de chacun
- Le lancement de la démarche

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Accueillir les personnes en maison des usagers
Mettre en place une maison des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**GUADELOUPE**

Capesterre Belle Eau



2023

HAUTS-DE-FRANCE

Arras

24 février

GRAND EST

Nancy

23 novembre

BRETAGNE

Rennes

16 mars

22 septembre



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

CONTRIBUER AU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les règles de la Commission des usagers pour construire un règlement intérieur
- Analyser et enrichir le règlement intérieur de la Commission des usagers de son établissement

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	7 mars
GAUDELOUPE	12 mai
HAUTS-DE-FRANCE	16 mars
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	22 juin
ILE-DE-FRANCE	12 juin
CENTRE-VAL DE LOIRE	15 juin
NOUVELLE-AQUITAINE	16 mai



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Contribuer au rapport annuel



J'exerce mon mandat de représentant(e) des usagers en Commission des usagers depuis quelque temps. Je souhaite me saisir de l'outil qu'est le rapport annuel de la Commission des usagers.

Comment participer à son élaboration ? Que dois-je y faire figurer ? Que puis-je en faire ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux du rapport de la commission des usagers, en identifier les objectifs et les destinataires.
- Identifier les points essentiels à y faire figurer
- Savoir rédiger une recommandation à partir des données chiffrées et des tendances qui en ressortent
- Faire vivre le rapport après sa rédaction : communication, diffusion, utilisation par la commission et les autres acteurs de la démocratie sanitaire pour influencer la politique de l'établissement au service des usages

>> 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 ?

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers ».
Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion interne

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

RU en Conseil de surveillance (CS)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



ILE-DE-FRANCE
BRETAGNE



Paris
Brest



23 mars
21 novembre

2023



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



RU en hospitalisation à domicile (HAD)

 Je siège à la Commission des usagers ; mon périmètre inclut l'hospitalisation à domicile. Cette modalité d'hospitalisation est difficile à observer puisque l'unité de lieu est hors des murs de l'hôpital. Quel est l'intérêt et l'impact de la HAD pour le patient ? Pour ses proches ? Quel fonctionnement de la représentation des usagers en hospitalisation à domicile ? 

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le cadre et le fonctionnement de l'hospitalisation à domicile
- Identifier son intérêt et ses limites pour le patient et ses proches
- Mettre en évidence les freins et les leviers de la représentation des usagers en HAD
- Construire ensemble des repères pour permettre à l'ensemble des représentants des usagers de mieux intervenir en HAD

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce qu'une HAD ? Ses enjeux pour le système de santé
- Son organisation, son fonctionnement, sa place dans l'organisation des soins
- Ce que vivent les usagers et leurs proches : quels droits, et quel respect de ces droits ?
- Rendre compte de l'expérience du patient hospitalisé à domicile : comment ?
- L'amélioration de la qualité de la prise en charge en HAD

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant soit dans une structure ayant une HAD, soit dans un établissement de HAD

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"
Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NATIONAL



2023

11 avril



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)

 Je suis représentant(e) des usagers au Comité des usagers du Groupement hospitalier de mon territoire. Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire ? Comment construire nos avis sur le projet médical du GHT, et veiller à leur mise en œuvre ? Je me demande comment œuvrer avec les autres représentant(e)s des usagers en faveur des usagers...



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les établissements membres et leur intervention dans la trajectoire du patient
- Comprendre les missions du GHT et le rôle du Comité des usagers
- Saisir l'intérêt de la coordination des représentants des usagers pour améliorer la fluidité des parcours, qui est la mission du GHT
- Initier un travail commun et coordonné entre les représentants des usagers du GHT et les représentants des usagers des Commission des usagers des établissements parties prenantes.

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les fondamentaux du GHT
- La politique médicale du GHT : le projet médical et de soins partagé, en lien avec le Programme Régional de Santé
- Le parcours des usagers et ce qui peut être porté et partagé au Comité/à la Commission du GHT
- Le rôle des représentant(e)s des usagers dans cette instance
- Les points de vigilance pour les représentant(e)s des usagers en lien avec les parcours coordonnés sur les territoires

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Comité des usagers du GHT, dans des instances hospitalières ou territoriales

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



GRAND EST



Nancy



2023

NATIONAL

Paris

28 novembre

30 mai



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



RU en Conseil de surveillance (CS)

 Je suis représentant(e) des usagers en Conseil de surveillance, et je voudrais mieux comprendre comment y porter la voix et les intérêts des usagers. Comment me positionner vis à vis de mes interlocuteurs, et comment préparer les réunions avec les nombreux documents qui me sont communiqués ? Dois-je m'exprimer sur tous les sujets ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre l'instance pour savoir se positionner sur la politique globale de l'établissement du point de vue de l'usager
- Repérer, parmi les différents sujets soumis à l'instance, quels sont les éléments clés pouvant avoir un impact sur la prise en charge des usagers
- Savoir analyser et mettre en parallèle les documents de différentes instances dans l'intérêt des usagers

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'instance dans son contexte : cadre, fonctionnement
- Les enjeux stratégiques de l'instance, et le positionnement du représentant des usagers vis-à-vis des différents acteurs de l'instance
- La politique de l'établissement : à quoi veiller du point de vue des usagers ?
- Les différentes données mises à disposition du représentant des usagers : clés de compréhension et d'analyse

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Conseil de surveillance d'un établissement public de santé

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi "RU en Commission des usagers" et "Comprendre le système de santé"
Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



HAUTS-DE-FRANCE
NATIONAL



2023

25 mai
9 février



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



RU en Conseil de surveillance : approfondissement

» Je suis représentant(e) des usagers en Conseil de surveillance, je souhaite approfondir les aspects financiers et budgétaires de l'hôpital. Je voudrais mieux comprendre les interactions entre mon instance, la Commission des usagers et la Commission médicale d'établissement (CME). Je voudrais également partager mon expérience avec des RU d'autres régions siégeant dans cette instance.

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer, parmi les différents sujets soumis à l'instance, les éléments clés pouvant avoir un impact sur la prise en charge des usagers
- Mieux cerner les collaborations possibles entre instances concernées par la prise en compte des intérêts des usagers.

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La stratégie globale de l'hôpital, en interne et dans son contexte territorial
- Les différentes données mises à disposition du RU : clés de compréhension et d'analyse en particulier sur les aspects budgétaires et financiers
- La place du rapport annuel de la CDU et du projet des usagers dans la stratégie de l'hôpital
- Thèmes à développer en fonction de vos questions et attentes recueillies en amont
- L'instance dans son contexte : cadre, fonctionnement
- Les enjeux stratégiques de l'instance, et le positionnement du représentant des usagers vis-à-vis des différents acteurs de l'instance
- La politique de l'établissement : à quoi veiller du point de vue des usagers ?
- Les différentes données mises à disposition du représentant des usagers : clés de compréhension et d'analyse

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Conseil de surveillance

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Conseil de surveillance"
 Présentiel : aucun
 Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et de mise en situation.
 Retour d'expérience

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Découvrir le fonctionnement de mon établissement (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



1j

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



RU en Commission de l'activité libérale (CAL)



Je suis représentant(e) des Usagers en Commission de l'activité libérale (CAL), et je souhaite que les conditions d'exercice de l'activité libérale soient respectueuses des droits des patients, et notamment l'égalité d'accès aux soins. Je souhaite disposer d'outils et de connaissances pour traiter les données qui me sont communiquées. Comment faire pour remplir ma mission ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux du contrôle de l'activité libérale pour les usagers
- Identifier les droits des patients à faire valoir dans le cadre de son mandat de représentant des usagers en CAL
- Lire et comprendre le rapport annuel d'activité et le programme annuel de contrôle
- Intervenir de manière pertinente dans l'établissement

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'activité libérale à l'hôpital : son histoire, ses enjeux, son cadre d'exercice
- Les modalités de contrôle de l'activité libérale : à quoi veiller ?
- Les différentes données mises à disposition du représentant des usagers : clés de compréhension et d'analyse
- Le fonctionnement de la commission de l'activité libérale
- L'action du représentant des usagers dans l'établissement et les liens avec les autres instances

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant en Commission de l'activité libérale

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi RU, en avant !

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

31 octobre

NATIONAL

13 juin

NATIONAL

6 octobre

RU en Conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA)

 Je suis représentant(e) des usagers en CRSA (Conférence régionale de santé et de l'autonomie). Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire ? Comment construire nos avis sur les politiques et programmes proposés en région, et veiller à leur mise en œuvre ? Comment collaborer avec les autres représentant(e)s des usagers en faveur des usagers... 

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre l'organisation, le fonctionnement de la CRSA
- Faire en commun l'état des lieux du fonctionnement des commissions
- Identifier ce que défend le représentant des usagers dans les différentes commissions en fonction des problématiques rencontrées en région
- Savoir comment contribuer au mieux à l'élaboration et l'évaluation du Programme Régional de Santé (PRS) et avoir des clés de lecture



Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CRSA

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi RU en avant !
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

RU en Commission spécialisée droits des usagers
RU en Commission spécialisée prévention de la CRSA

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- CRSA : rôle et fonctionnement
- Rôle du représentant des usagers dans l'instance et les commissions
- Programme Régional de Santé : comment y être associé, comment contribuer au moment du diagnostic, de la mise en œuvre et de l'évaluation ?
- La construction d'une position à défendre

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



LA REUNION



La Possession 12 juin



2023

RU en Commission spécialisée droits des usagers (CSDU)

Je suis représentant(e) des usagers à la Commission spécialisée droits des usagers de la CRSA. Comment travailler avec les autres commissions pour que les droits des usagers soient pris en compte dans les établissements et les parcours de santé des usagers ? Comment valoriser le rapport annuel sur les droits des usagers au niveau régional, et construire des avis en lien avec les alliés potentiels ?

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre les enjeux de la Commission spécialisée droits des usagers (CSDU) au sein de la CRSA et du territoire
- Identifier les actions possibles, en lien avec les autres acteurs
- Préparer le rapport sur les droits des usagers avec d'autres acteurs, en premier lieu les autres représentant(e)s des usagers
- Avoir des clés pour contribuer à la production d'avis et recommandations, en lien avec les représentant(e)s des usagers de la CRSA

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La CSDU : partage d'expérience sur le rôle et fonctionnement de cette commission
- Le rôle du représentant des usagers dans cette commission, en lien avec les autres acteurs au sein de la CRSA et sur le territoire
- Le Programme Régional de Santé : comment y être associé, comment contribuer au moment du diagnostic, de la mise en œuvre et de l'évaluation ?
- La construction d'une position à défendre

PUBLIC  RU

Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission spécialisée droits des usagers (CSDU) au sein de la CRSA

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en CRSA"
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Co-construire un avis, une position
Défendre les droits des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

RU en Commission spécialisée prévention de la CRSA

Je suis représentant(e) des usagers en Commission prévention de la CRSA. Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire dans les actions de prévention et les priorités qui les concernent ? Comment construire nos avis sur les politiques et programmes de prévention proposés en région, et veiller à leur mise en œuvre avec les associations ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre les enjeux de la Commission spécialisée prévention au sein de la CRSA et du territoire
- Identifier les actions possibles, en lien avec les autres acteurs
- Avoir des clés pour contribuer à la production d'avis et recommandations, en lien avec les représentant(e)s des usagers de la CRSA

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La Commission spécialisée prévention : partage d'expérience sur le rôle et fonctionnement de cette commission
- Le rôle du RU dans cette Commission, en lien avec les autres acteurs au sein de la CRSA et sur le territoire
- Le Programme Régional de Santé : comment y être associé, comment contribuer au moment du diagnostic, de la mise en œuvre et de l'évaluation ?
- La construction d'une position à défendre



Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission spécialisée prévention de la CRSA

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en CRSA"
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Découvrir l'éducation thérapeutique du patient
Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



RU en Conseil territorial de santé (CTS)

» Je suis représentant(e) des usagers en Conseil territorial de santé. Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire dans ce qui les concerne ? Comment construire nos avis sur les politiques et programmes proposés au sein des territoires, et veiller à leur mise en oeuvre ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre le cadre dans lequel s'intègre la logique du parcours
- Mieux cerner les nouvelles instances territoriales de la démocratie en santé
- Se positionner vis-à-vis des autres acteurs du CTS
- Se préparer aux enjeux pour lesquels le CTS émet des avis

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La notion de parcours
- Les difficultés de l'usager tout au long de son parcours : les identifier pour éviter les ruptures de parcours
- Les thématiques de travail du CTS (PTSM, CLS..)
- L'adaptation du PRS aux priorités territoriales
- Les différentes instances où faire valoir le point de vue de l'usager sur le territoire

PUBLIC RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les instances territoriales, Conseils territoriaux de santé ou Groupements hospitaliers de territoire

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en avant !" et "Comprendre le système de santé"
Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer les parcours de santé des usagers
RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Dijon

18 avril

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lyon

21 mars

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Aix en Pro.

5 décembre

ILE-DE-FRANCE

Paris

16 mars

GRAND EST

Nancy

4 avril

GRAND EST

Reims

13 juin

NOUVELLE-AQUITAINE

Agen

7 décembre



2023

HAUTS-DE-FRANCE

6 juin

BRETAGNE

13 mars

RU en dispositif d'appui à la coordination (DAC)

 Je dois représenter les usagers dans un dispositif d'appui à la coordination (DAC). Je cherche à investir la gouvernance de ce dispositif afin d'améliorer la vie des usagers et faire respecter leurs droits. J'ai besoin de repères sur ce nouveau dispositif, son historique et ses enjeux. J'aimerais aussi pouvoir échanger avec d'autres RU positionnés en DAC pour mieux se connaître et travailler ensemble.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la mission d'observation du DAC
- Se positionner vis-à-vis des autres acteurs du DAC
- Identifier les acteurs et leurs logiques
- Se positionner vis-à-vis des autres acteurs du DAC
- Identifier et faire reconnaître sa contribution spécifique de représentant associatif dans le collège des usagers
- Choisir les modalités de son engagement dans le DAC

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les enjeux de la représentation associative dans le collège usagers du DAC
- Historique et enjeux du développement des DAC, des différents acteurs de la gouvernance et leurs enjeux
- Les points de vigilance du RA en DAC



Acteur associatif membre d'une association adhérente de France Assos Santé, engagé au sein d'un dispositif d'appui à la coordination (DAC)

PRÉ-REQUIS
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES
Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS
Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI
Améliorer les parcours de santé des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
ILE-DE-FRANCE



Lyon
Paris



9 octobre
22 septembre

2023

RU en Comité de protection des personnes (CPP)

 **Représentant(e) des usagers dans un Comité de protection des personnes, je dois y étudier les dossiers de recherche impliquant la personne humaine (RIPH) pour la protection des participants, et la pertinence des projets. Mais comment le faire à bon escient ? Je souhaite apprendre à lire les protocoles et les documents d'information et consentement éclairé (DICE). Quelles questions poser ? Comment prendre position ? Comment construire mon avis ?**



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Partager sa compréhension du rôle du RU en CPP (notamment sur les sujets éthiques), cerner la place de chacun de ses membres, en particulier celle du RU
- Protocole de recherche :
 - Évaluer les documents d'information et de consentement éclairé en relation avec les protocoles de recherche à l'aide d'une grille de lecture
 - Savoir utiliser cette grille de lecture
 - Connaitre les ressources à disposition, l'animation du réseau des RU en CPP

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Rappel des points clés de l'éthique de la recherche
- L'analyse des dossiers : que lire ? Avec quelles grilles de lecture ?
- Améliorer les documents d'information et de recueil du consentement : comment ?
 - Structure et éléments incontournables - Formulation
 - Évaluer
 - Proposer des améliorations et les formuler
- Présentation des ressources : animation du réseau, Guide du RU en CPP, sites internet



Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant en Comité de protection des personnes

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi "RU en avant !"
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers
Co-construire un avis, une position

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



ILE-DE-FRANCE



Paris



2023

NATIONAL

Paris

1er décembre

17 mars

RU en Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)

 Je siège en Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) et je dois y défendre les droits des usagers. Comment le faire à bon escient ? Comment lire les dossiers d'expertise très techniques ? Quelles questions poser ? Comment débattre avec les professionnels et les assureurs ? Quelle position adopter ? Comment construire un avis ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le rôle, le fonctionnement des CCI et la place de chacun de ses membres, en particulier celle du RU
- Identifier les différentes étapes de la procédure
- Comprendre et savoir analyser un rapport d'expertise
- Veiller à la prise en compte de toutes les dimensions du préjudice

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant en CCI

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, exercices individuels et collectifs, apports du formateur

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau UNAASS

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NATIONAL



Paris



2023

4 décembre

NATIONAL

Paris

5 avril

RU dans une Caisse de sécurité sociale

 **Nouvellement désigné(e) par France Assos Santé pour siéger dans une Caisse de sécurité sociale, je souhaite en savoir plus sur le fonctionnement de la sécurité sociale, les missions de la caisse, les différentes commissions, et aussi comprendre mon rôle et identifier les leviers pour agir pour défendre l'intérêt des usagers.**



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les valeurs fondatrices de la Sécurité sociale pour en comprendre le fonctionnement actuel
- Comprendre le rôle de l'Assurance Maladie dans le système de santé
- Connaitre le fonctionnement de l'Assurance Maladie
- Appréhender son mandat de représentant des usagers au sein de la Caisse en portant les positions de France Assos Santé pour défendre les intérêts des usagers

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'histoire et les valeurs fondatrices de la Sécurité sociale
- Les grandes missions de l'Assurance maladie : couverture des risques, accès aux soins, prise en charge des frais de santé
- Le financement des dépenses de santé : mécanismes et enjeux pour l'avenir
- Les enjeux : accès aux soins de tous, vieillissement de la population, maladies chroniques
- La convention d'objectifs et de gestion État-Assurance maladie ; sa déclinaison en Caisse locale
- L'organisation de la Caisse locale : les différents services, le Conseil, les Commissions
- Ce que défend le représentant des usagers en Caisse de sécurité sociale : son rôle, ses leviers d'action, ses ressources pour agir
- Les défis de la nouvelle mandature : prendre sa place parmi les autres membres du Conseil et savoir porter les positions

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant au sein d'une Caisse de sécurité sociale (CPAM, CCSS, CGSS, CSSM)

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

Groupe d'échanges et d'analyse de pratiques

POURQUOI PARTICIPER À UN GROUPE D'ÉCHANGES ?

Les groupes d'échanges et d'analyse de pratiques viennent renforcer les compétences acquises en formation. Ils s'appuient sur la réalité des situations vécues par les participants. Les sujets abordés sont sélectionnés collectivement par les participants. Un animateur est présent pour assurer le bon déroulement du groupe d'échanges et mettre en lumière la réflexion collective, en présence d'un référent régional.

>> OBJECTIFS

Echanger sur le quotidien de représentant des usagers : les difficultés et les réussites
 Elaborer des pistes d'actions collectivement à partir d'une situation problème amené par un membre du groupe
 S'inspirer mutuellement
 Renforcer sa capacité à élaborer des solutions/réponses à plusieurs

>> DURÉE

1/2 j

INFORMATIONS ET CALENDRIER

Disponibles auprès de votre délégation régionale



Je cherche à partager des expériences, exposer des situations rencontrées, participer à la recherche collective de suggestions, pistes de solutions pour une situation exposée au collectif.



Je souhaite rencontrer d'autres représentant(e)s des usagers, quels que soient leur expérience et niveau de connaissance.



Ces groupes d'échanges concentrent une véritable richesse des expériences en tant que RU, de la diversité des sujets évoqués dans vos instances. Ils sont le témoignage du pouvoir du collectif pour faire avancer la démocratie sanitaire. Alors rejoignez l'expérience !



Défendre et promouvoir l'accès aux soins

Je suis représentant(e) des usagers au sein d'un hôpital, d'un groupement, public ou privé, d'une caisse primaire d'assurance maladie, ou acteur associatif sur un territoire. Je souhaite me familiariser avec les notions d'accès, de recours et d'accessibilité aux soins à différents niveaux (social, géographique, financier, etc.), afin d'identifier les actions possibles pour défendre l'intérêt des usagers sur mon territoire. Je veux mieux comprendre comment agir sur l'organisation des soins à l'hôpital et en ville, pour en faciliter l'accès.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les obstacles à l'accès aux soins et leurs causes, pour les usagers.
- Distinguer les notions d'accès, d'accessibilité, de recours pour mieux cibler son action, au niveau individuel et collectif.
- Connaitre les programmes et dispositifs déjà mis en place pour favoriser l'accès et le recours aux soins et à la santé à différents niveaux.
- Construire des arguments en faveur de l'accès aux soins pour réduire les inégalités sociales et territoriales de santé.

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'accès et le recours aux soins/à la santé : de quoi parle-t-on ?
Représentations et pratiques des usagers
- Ce qui existe sur les territoires pour favoriser l'accès aux soins
- Les différents lieux où faire valoir le point de vue de l'usager : groupement hospitalier de territoire, conseil territorial de santé, conseil local de santé, CPAM
- Les enjeux politiques : que doit défendre le représentant des usagers pour permettre l'accès aux soins et à la santé de tous les usagers ?

PUBLIC A RU

Acteur associatif et représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les instances hospitalières, les CPAM et au sein des territoires

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation de base « RU en avant ! » et la formation « Comprendre le système de santé ».
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers
Améliorer les parcours de santé des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

GUADELOUPE

Capesterre Belle Eau

15 novembre

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Manosque

13 avril

NORMANDIE

Saint-Lô

15 juin

NOUVELLE-AQUITAINE

Agen

9 mars

HAUTS-DE-FRANCE

Lille

3 octobre



Défendre les droits des usagers

 Je dois défendre les droits des usagers dans mon mandat de représentant(e) des usagers ou au sein de mon engagement associatif. Quels sont ces droits ? Comment observer qu'ils sont bien mis en œuvre ? Les usagers ne se plaignent pas toujours ! Comment faire pour trouver les arguments juridiques ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier et définir les principaux droits des usagers
- Savoir se documenter et aller chercher de l'information sur les droits des usagers
- Utiliser le droit pour soutenir son argumentation
- Veiller au respect des différents droits dans le cadre de son mandat



Acteur associatif et représentant(e) des usagers membres d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers en fin de vie
Défendre les droits des usagers : les recours en santé

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NORMANDIE



Evreux

2023

HAUTS-DE-FRANCE



Compiègne

7 février

GRAND EST

Reims

7 mars

CENTRE-VAL DE LOIRE

Blois

23 mars

NOUVELLE-AQUITAINE

La Rochelle

12 mai

16 mars



PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR



2023

5 octobre



Défendre les droits des usagers en fin de vie



Parler de la mort, ce n'est pas facile. Alors parler de sa propre mort l'est encore moins !

Pourquoi ne pas le faire, à partir des droits des personnes en fin de vie que la loi prévoit ? La pandémie nous interroge encore plus, en tant que bénévoles en lien avec les établissements de santé, sur ce moment intense, où l'individu a plus que jamais des droits. En suspendant provisoirement mes convictions religieuses ou idéologiques, je voudrais pouvoir dire si les pratiques des établissements où je siège respectent les droits des usagers.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différents paramètres à prendre en compte pour aborder le sujet de la fin de vie
- Connaître les différents textes réglementant la fin de vie et l'historique de leur mise en place
- Identifier les principaux droits des usagers en fin de vie, en vigueur à ce jour
- Identifier les différents éléments de la prise en charge de la personne en fin de vie

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Pourquoi est-ce si difficile de parler de la fin de vie ?
- Le contexte social et législatif : quels textes pour encadrer la fin de vie ?
- Le patient au centre de la loi ? Directives anticipées, personne de confiance, soins palliatifs
- Comment faire face à une plainte ou une réclamation ?

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NORMANDIE



Rouen



2023

4 avril



PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR



2 mars

BRETAGNE

12 avril



Défendre les droits des usagers dans le secteur sanitaire et médico-social

 Je défends les droits des usagers dans mon mandat de représentant(e) des usagers, et pour moi, la personne a toujours les mêmes droits, quel que soit son état. Mais j'entends souvent dire que les droits sont différents si on est à l'hôpital, ou dans un EHPAD. J'ai donc du mal à comprendre si ce sont les mêmes et pourquoi les distinguer les uns des autres. Quels sont donc les points communs et les différences entre le champ du sanitaire et du médico-social ? Comment doit-on les appréhender et les faire respecter de manière différente, en Commission des usagers et en conseil de la vie sociale ?

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Situer les droits des personnes malades ou en situation de handicap dans leurs contextes d'application et dans la démocratie sanitaire
- Identifier les principaux droits des usagers, leurs points communs et leurs différences dans les deux champs
- Identifier les principales procédures et outils qui permettent de faire respecter les droits dans les deux champs

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Historique des droits des usagers – secteur sanitaire et secteur médico-social
- Les principaux droits des usagers : les procédures juridiques garantissant la mise en œuvre des droits des usagers

PUBLIC  A  RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers en fin de vie

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ



Besançon



2023

4 avril



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



2023

12 octobre

ILE-DE-FRANCE

7 novembre

BRETAGNE

2 mars



Défendre les droits des usagers : les recours en santé

Je recueille des plaintes et doléances des patients et de leurs familles. Je connais le fondement juridique de leurs demandes, mais comment savoir quelle orientation choisir : CCI, tribunaux, Conseils de l'ordre, Commission des usagers, Défenseur des droits, autres médiations ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Cerner la spécificité d'une approche juridique de la plainte
- Savoir distinguer les différents types de plaintes selon leur objet
- Identifier les différentes procédures possibles selon l'objet de la plainte
- Connaitre les avantages et les inconvénients des différentes procédures, selon l'intérêt du plaignant et celui 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 d'un professionnel ?
- Eclairer le choix de l'usager : intérêts et limites des dispositifs

PUBLIC A RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Avoir de préférence suivi la formation « Défendre les droits des usagers »
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

VOIR AUSSI

Analyser les plaintes et réclamations
Formuler une recommandation (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



HAUTS-DE-FRANCE



PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



NOUVELLE-AQUITAINE

2023

Cambray

14 novembre

Marseille

19 octobre

Villenave d'Ornon

9 novembre



Améliorer les parcours de santé des usagers

 Je suis représentant(e) des usagers ou bénévole associatif dans les instances territoriales de la santé : Conseil territorial de santé (CTS), Groupement hospitalier de territoire (GHT), Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), ou au sein d'un dispositif d'appui à la coordination (DAC). Pourquoi ces instances ? Ma mission de représentant des usagers change-t-elle ? Comment agir sur l'organisation des soins et des accompagnements à l'hôpital et en ville ? Pour cela, je voudrais mieux comprendre cette notion de parcours, que l'on présente comme la solution miracle, pour défendre l'intérêt des usagers sur mon territoire.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les différents sens du mot « parcours » de l'usager au sein du système de santé
- Cerner les points de vigilance dans la conception, l'organisation et la mise en œuvre des « parcours » des usagers
- Mieux comprendre le cadre dans lequel s'intègre la logique du parcours
- Mieux cerner les contributions possibles des représentant des usagers et acteurs associatifs dans l'amélioration des parcours



Acteur associatif et représentant(e) des usagers dans les instances territoriales, Conseils territoriaux de santé ou Groupements hospitaliers de territoire.

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi « RU en avant ! » et « Comprendre le système de santé ».
Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



MARTINIQUE



Fort de France



25 avril

HAUTS-DE-FRANCE

Amiens

19 octobre

NOUVELLE-AQUITAINE

Mont de Marsan

30 novembre

2023



Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers



Dans l'exercice de ses missions, le représentant des usagers est conduit à s'interroger sur l'éthique ou à se poser des questions morales dans des circonstances très diverses à la lecture de certaines plaintes ou réclamations des usagers : la place de l'humain dans le soin, les conflits de valeurs vécus par certains professionnels de santé, la façon dont l'avis des usagers est pris en compte, l'intérêt de participer à un Comité d'éthique ou un espace de réflexion éthique.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la démarche et les principes éthique en santé
- Prendre conscience paradigmes du soin qui traversent le système de santé aujourd'hui
- Identifier les finalités des espaces et comités d'éthique et les contributions possibles
- Outiller les représentant(e)s des usagers en travaillant à partir de situations vécues et de l'expérience de chacun
- S'entraîner à mener un raisonnement éthique



Acteur associatif, représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les établissements de santé, Comités d'éthique ou espaces de réflexion éthique

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi "RU en avant !" Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement
Défendre les droits des usagers

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce que l'éthique ? Une ou des éthiques ?
- Les rapports de l'éthique avec la morale, la déontologie, le droit ?
- Les grands principes de l'éthique biomédicale : autonomie, bienfaisance, non malfaisonce, justice
- Comment l'éthique peut améliorer les pratiques : son rôle de promotion d'un soin plus humain, du care ?
- Comment l'éthique peut-elle aider à identifier quel est le bien et comment faire émerger à travers les conflits de valeurs la moins mauvaise ou la meilleure issue ?
- L'institutionnalisation de l'éthique : les espaces régionaux d'éthique, les comités locaux d'éthique, les staffs éthiques
- Quelle place, quel rôle, quels enjeux pour la représentation des usagers concernant l'éthique ?

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NORMANDIE



Bayeux

2023



31 janvier

HAUTS-DE-FRANCE

Saint Quentin

3 avril

ILE-DE-FRANCE

Paris

21 septembre

PAYS DE LA LOIRE

Angers

5 avril



OCCITANIE



Carcassonne

2023

28 novembre

NORMANDIE

Rouen

28 novembre

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Chambéry

16 novembre



Co-construire un avis, une position

 Je suis représentant(e) des usagers dans une instance, responsable d'une équipe associative ou impliqué dans la rédaction de plaidoyer en faveur de la démocratie en santé. On nous interpelle pour « donner l'avis des usagers », ou bien nous souhaitons interpeler les acteurs de la santé par le biais d'une position. Je ne veux pas élaborer cet avis en solitaire, car cela ne garantit rien du résultat ! Comment construire collectivement entre acteurs impliqués dans la démocratie en santé, au sein de France Assos Santé ou dans les instances ? Quels processus de travail mener, qui nous fera gagner sur tous les plans : notre légitimité, notre crédibilité, notre représentativité ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et savoir choisir des techniques d'animation adaptées aux collectifs et aux objectifs poursuivis
- Elaborer une stratégie d'action collective impliquant les membres du collectif appelé à produire (pairs et ou partenaires)
- Comprendre la dynamique de groupe et les conditions de participation
- Savoir valoriser l'avis, la position élaborée et évaluer ses impacts

>> 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

PUBLIC  A  RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers membre d'une associations adhérente de France Assos Santé, siégeant au sein d'instances de démocratie en santé, ayant à construire un plaidoyer dans l'intérêt des usagers. Niveau expérimenté.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Prendre la parole au nom des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NATIONAL



Paris



1er juin-26 juin
18 septembre

2023



GUYANE



Cayenne



23 mai, 20 juin
18 septembre

2023



Recueillir l'expression des usagers

« Je dois porter la parole de tous les usagers pour que celle-ci soit entendue et prise en compte par les décideurs. Je dois favoriser une expression spontanée et individuelle des usagers. Comment construire un discours plus général, et engagé dans les politiques de santé ? Nous ne devons pas laisser les besoins des usagers se réduire à des statistiques de santé publique ! »



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux faire entendre les besoins des usagers
- Identifier les méthodes, les outils et les limites permettant de faire émerger la parole des usagers
- Veiller à leur bonne utilisation par les autres acteurs / dirigeants
- Exploiter les résultats de ces méthodes et outils pour construire une parole collective des usagers
- Détecter la portée collective de situations individuelles

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Favoriser la prise de parole de l'usager
- Les sources d'informations du représentant des usagers quant au vécu de l'usager
- Construire une parole collective à partir d'expériences individuelles
- Ressenti de l'usager, savoir d'expérience, autres sources de connaissances : quelle articulation ? Quelle légitimité ?
- Les enquêtes, le diagnostic partagé et le débat public
- La complémentarité entre participation et représentation des usagers



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en avant ! »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Pratiquer l'écoute active

Prendre la parole au nom des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Dijon

15 juin

MAYOTTE

Mamoudzou 11 octobre

GRAND EST

Strasbourg 28 septembre



Pratiquer l'écoute active



Membre d'une association d'usagers, je souhaite m'investir dans des activités d'accueil et de rencontre des personnes malades et de leurs proches pour les soutenir, les orienter, les aider à trouver des solutions qui leur conviennent. Par où commencer pour mener à bien ces activités ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et mettre en pratique les attitudes et techniques de l'écoute active
 - Savoir conduire un entretien d'écoute
 - Être au clair sur son rôle d'aidant associatif
 - Préciser le cadre de son intervention
- Exemples : permanence téléphonique, visite à l'hôpital, écoute écrite, animation de groupes de parole informels...*

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Mettre en place une maison des usagers
Accueillir les personnes en maison des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



GRAND EST



Reims



2023

OCCITANIE

Nîmes

23-24 novembre

22-23 juin



Prendre la parole au nom des usagers

» Je m'exprime fréquemment au nom des usagers, que ce soit dans différentes commissions où j'exerce un mandat, ou à d'autres occasions. J'ai besoin de gagner en efficacité pour mieux faire passer mes messages ! La prise de parole comporte beaucoup d'enjeux, mes interlocuteurs ont des intérêts très différents. A quoi faire attention pour avoir de l'impact ? Comment gagner en aisance ?

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Préparer sa prise de parole de manière stratégique grâce au repérage de ses enjeux
- Savoir se positionner dans le cadre d'un échange public
- Mobiliser les bonnes ressources pour élaborer et soutenir une position
- Adapter ses interventions selon les objectifs

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Votre expérience de prise de parole, et vos défis pour avancer
- Les différents enjeux de la prise de parole
- Le jeu des acteurs à prendre en compte
- A quoi faire attention pour avoir de l'impact ?
- Quelles pistes d'action pour être à l'aise ?



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Co-construire un avis, une position

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

NORMANDIE	Rouen	30 mars
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Besançon	22 septembre
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Clermont-Ferrand	6 juin
GUADELOUPE	Point à Pitre	6 octobre
MARTINIQUE	Fort de France	7 mars
MAYOTTE	Mamoudzou	9 octobre
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Nice	16 novembre
ILE-DE-FRANCE	Paris	30 mai
OCCITANIE	Toulouse	16 mai



Découvrir l'éducation thérapeutique du patient (ETP)

 Je suis bénévole d'une association de patients. Nous développons des activités vis-à-vis des malades, et nous avons entendu parler de l'éducation thérapeutique du patient. Nous aimerais mieux comprendre ce qu'elle recouvre, et à quelles conditions dans un tel projet.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mesurer la faisabilité de l'engagement dans un projet d'éducation thérapeutique du patient
- Comprendre le contexte, les enjeux de l'éducation thérapeutique du patient (ETP)
- Connaître le cadre législatif et réglementaire de l'ETP
- Identifier les différents positionnements possibles de l'association dans un projet d'ETP
- Réunir les conditions favorables au sein de l'association pour se lancer dans un projet d'ETP

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'éducation thérapeutique du patient : c'est quoi ? Pourquoi ?
- Les 4 étapes de la démarche éducative
- Les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS)
- Les différents acteurs de l'ETP
- Ce que l'ETP change pour une association
- Le lien entre activité associative, actions d'accompagnement, ETP et représentation des usagers ?
- Les capacités de mon association

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient
Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



ACCOMPAGNER



Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient (ETP)

 Je suis bénévole d'une association de patients. Je souhaite m'investir dans l'accompagnement des patients, en éducation thérapeutique en lien avec des personnels soignants. Comment participer à un programme en l'inscrivant dans une logique de promotion de la santé ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intervenir dans un programme d'éducation thérapeutique du patient
- Connaître le cadre législatif de l'ETP du patient et en cerner les enjeux
- Identifier les différents domaines d'influence sur la santé des personnes et leur vécu de la maladie
- Mettre en place une démarche d'ETP
- Construire une séance d'ETP et animer un groupe de patients
- Élaborer le dossier d'ETP du patient
- Évaluer le programme d'ETP

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La définition de l'ETP et son cadre réglementaire
- Les principaux concepts à mobiliser au sein de l'ETP
- Les déterminants de santé et l'approche globale de la maladie ; son vécu par le patient
- La démarche éducative et la relation d'aide
- La construction des séquences d'apprentissage
- Le bilan éducatif partagé et le dossier d'ETP du patient
- Les modalités et outils d'évaluation de l'ETP

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

Cette formation permet d'obtenir un certificat de compétences pour l'exercice de l'ETP.

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé
Améliorer la qualité en établissement

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



OCCITANIE



Montpellier



2023

13-14 février, 20-21 mars, 17-18 avril

NATIONAL

Paris

11-12 septembre, 2-3 octobre, 26-27 octobre



Accueillir les personnes en maison des usagers (MDU)



Bénévole d'une maison des usagers à l'hôpital, je suis amené à accueillir du public, le renseigner et l'orienter au sein de l'établissement. Mais je me sens un peu démunie et manque d'outils pour remplir au mieux ma mission auprès des patients et de leurs proches, dans le cadre des permanences réalisées à la maison des usagers (MDU).



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable de renseigner et orienter le visiteur de la maison des usagers
- Définir ensemble les attendus de l'accueil et les règles du jeu
- Être capable de délivrer des informations sur une association autre que la sienne
- Conduire un entretien avec les usagers
- Sensibiliser les usagers à la connaissance de leurs droits
- Construire une parole collective d'usagers



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Pratiquer l'écoute active
Favoriser l'expression des usagers

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Pourquoi la maison des usagers ?
- Ce qu'attendent les visiteurs de la maison des usagers
- Le cadre de l'accueil
- Les informations et sources d'information à mobiliser dans l'entretien
- Les étapes de l'entretien
- Les attitudes à adopter
- Le recueil de la parole de l'usager : qu'en faire ?

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NATIONAL



Paris



10 octobre

2023



Mettre en place une maison des usagers (MDU)

 Je souhaite créer avec d'autres associations un espace où les usagers puissent poser leurs questions, s'informer sur leur prise en charge, leurs droits, et s'exprimer en dehors de la relation avec les soignants. La maison des usagers est-elle la structure adéquate ? Par où commencer pour la mettre en place ?



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la mise en place d'une maison des usagers
- Repérer les acteurs de la maison des usagers
- Lancer une dynamique inter associative
- Faire fonctionner la maison des usagers

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Découvrir le fonctionnement de mon établissement (Atelier)
Découvrir l'éducation thérapeutique du patient

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



NATIONAL



Paris



6 juin

2023



Comprendre le système de santé

 Je souhaite comprendre le fonctionnement du système de santé, les enjeux et les acteurs, afin d'émettre des avis et d'y porter la voix des usagers.



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les bases de compréhension de la notion de santé publique
- Comprendre le fonctionnement du système de santé et les logiques qui le traversent
- Situer l'usager parmi les différents acteurs du système
- Cerner les grands besoins de santé de la population française et l'organisation de l'offre
- S'entraîner à préparer ensemble des positions à porter sur des problématiques de santé

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce que la santé ?
- Comprendre la finalité du système de santé
- La santé publique : sa définition et son champ d'action
- Les composantes et l'organisation du système de santé
- La place de l'usager parmi ces différents acteurs
- Repérage des acteurs, enjeux, du contexte, les leviers d'actions possibles du représentant des usagers sur des problématiques de santé publique



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en avant!"
Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins
Améliorer les parcours de santé des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Dijon	30 mars
HAUTS-DE-FRANCE	Amiens	26 janvier
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Aix en Prov.	6 juin
GRAND EST	Strasbourg	9 février
CENTRE-VAL DE LOIRE	Blois	22 mai
PAYS DE LA LOIRE	Nantes	7 juin
RÉUNION	La Saline	14 septembre
NOUVELLE-AQUITAINE	Langon	12 janvier
NOUVELLE-AQUITAINE	Limoges	28 septembre



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DE MON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC A | RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans une instance hospitalière

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

RU en Commission des usagers
RU en Conseil de surveillance

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Identifier les données de l'établissement de santé utiles au représentant des usagers
- Savoir où aller chercher ces données

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

HAUTS-DE-FRANCE	28 mars
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	11 mai
ILE-DE-FRANCE	12 octobre
BRETAGNE	9 juin
NOUVELLE-AQUITAIN	2 février



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA E-SANTÉ

PUBLIC A

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'inclusion numérique : les fractures numériques, les acteurs engagés sur le terrain, les actions possibles et leviers
- Les services numériques : mon espace santé, la télésanté
- La protection des données : sécurité des données, réutilisation des données

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2023

HAUTS-DE-FRANCE	30 mars
NOUVELLE-AQUITAINE	4 mai
ILE-DE-FRANCE	15 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	6 juin
PAYS DE LA LOIRE	20 juin
NORMANDIE	12 décembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	27 septembre



Toutes nos formations sont ouvertes aux membres associatifs adhérents de France Assos Santé, à l'exception de la formation RU en avant, ouverte à tous les représentants des usagers même non adhérents.

Vos frais de déplacement et d'hébergement sont pris en charge selon les modalités suivantes :



DÉPLACEMENTS

Type de frais

DÉPLACEMENT EN TRANSPORT EN COMMUN

Prise en charge

Train : 2ème classe (plein tarif), 1ère classe si trajet supérieur à 2h

Bus, Métro, Tramway : ticket (pas de reçu CB)



REPAS - HÔTEL

Type de frais

REPAS (UNITAIRE)

Prise en charge

Paris : 24 € (maximum et sur justificatifs)

Région : 20 € (maximum et sur justificatifs)

Type de frais

HÔTEL (PAR NUIT)

Petit-déjeuner compris

Prise en charge

Paris : 120 € (maximum et sur justificatifs)

Région : 90 € (maximum et sur justificatifs)

Seule la nuit entre 2 journées de formation est prise en charge.

En cas de besoin, il est éventuellement possible d'arriver la veille sur accord préalable.



FORMATION

Type de frais

INDEMNITÉ FORMATION OBLIGATOIRE RU EN AVANT

Prise en charge

Seuls les RU débutants, nommés pour la première fois après le 1er juillet 2021, pourront recevoir l'indemnité de 100 euros pour la participation à l'ensemble du parcours de formation RU en avant (18h).



Attention : veillez à prendre des billets de transport remboursables en cas d'annulation de la formation ou d'impossibilité de la suivre.

INSCRIPTION MODE D'EMPLOI

PARTICIPER À UNE SESSION DE FORMATION OU À UN GROUPE D'ÉCHANGES



Toutes nos formations sont ouvertes aux membres associatifs adhérents de France Assos Santé, à l'exception de la formation "RU en avant !", ouverte à tous les représentant(e)s des usagers même non adhérents.



4 MOYENS DE VOUS INSCRIRE



Auprès de votre délégation régionale : sur le site de votre délégation régionale



Par téléphone, en contactant votre correspondant formation



En ligne en cliquant sur le lien d'inscription disponible sur chaque page du catalogue



En renvoyant le bulletin d'inscription ci-dessous à la région concernée



Nom : _____

Prénom : _____

Région : _____

Je suis RU

Je suis acteur associatif : Bénévole Salarié(e) Elu(e)

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

Formation : _____

Intitulé ou code (bas de page) : _____

Date : _____ Lieu : _____

Hébergement* :

Oui Non

Pour la nuit du _____ au _____ = _____ nuits

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.

UNE COLLECTION DE guides pratiques

Les guides de France Assos Santé ont vocation à être, pour tous les RU, des outils précieux pour orienter et guider leurs actions tout au long de leur engagement associatif.



FICHES

Santé Info Droits

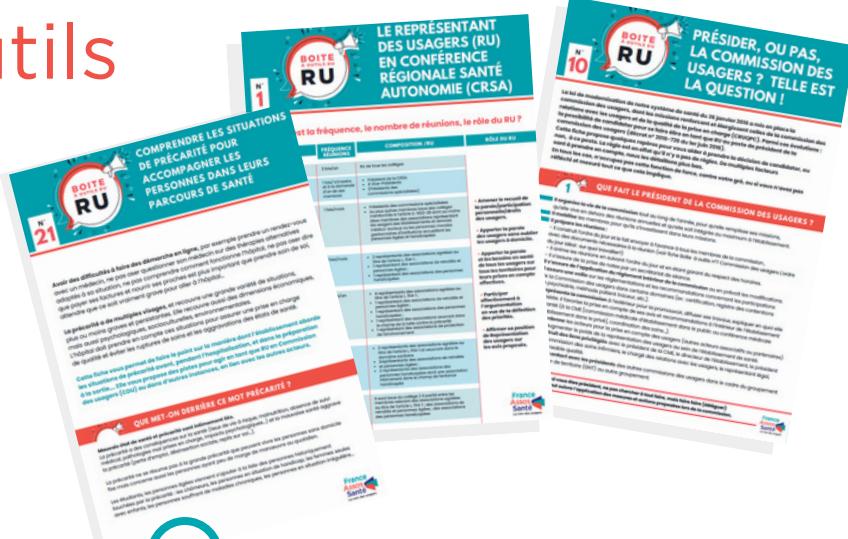


Guides pratiques et fiches santé info droits disponibles sur Internet

Fiches Boîte à outils disponibles sur Extranet

24 FICHES

Boîte à outils du RU



Ces outils visent à donner en un recto-verso des repères très concrets, des check-lists sur des missions du représentant des usagers. Elles sont conçues en étroite collaboration avec le réseau des formateurs et les associations membres.

LES ASSOCIATIONS MEMBRES DE

France Assos Santé

A.M.I (Association nationale de défense des malades, invalides et handicapés), AAAVAM (Association nationale de défense des intérêts des Victimes d'accidents des médicaments), Actions Traitements, Addictions Alcool Vie Libre, ADEPA (Association d'Etudes et de Défense des Personnes Amputées), ADMD (Association pour le droit de mourir dans la dignité), Advocacy France, AFA Crohn RCH (Association François Aupetit), AFDE (Association française Des Dysplasies Ectodermiques), AFDOC (Association française des malades et opérés cardio-vasculaires) AFGS (Association Française du Gougerot Sjögren et des syndromes secs), AFH (Association française des Hémophiles), AFM-Téléthon, AFPric (Association française des polyarthritiques), AFS (Association France Spondyloarthrites), AFSA (Association française du Syndrome d'Angelman), AFSEP (Association française des Sclérosés en Plaques), AFVD (Association francophone pour vaincre les douleurs), AFVS (Association des familles victimes du saturnisme), AIDES, AINP (Association d'Information sur la Névralgie Pudendale), Alcool Ecoute Joie & Santé, Alliance Maladies Rares, AMADYS (Association des malades atteints de dystonie), AMALYSTE (Association des victimes des syndromes de Lyell et de Stevens-Johnson), APAHJ (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés), APF France Handicap, ARGOS 2001, ARSLA (Association pour la recherche sur la SLA), ASBH (Association nationale Spina Bifida et Handicaps Associés), ASF (Association des Sclérodermiques de France), ASFC (Association Française du Syndrome de Fatigue Chronique), Association des Brûlés de France, Autisme France, AVIAM (Association d'aide aux victimes d'accidents médicaux), CADUS (Conseil Aide & Défense des Usagers de la Santé) CLCV (Association nationale de défense des consommateurs et usagers), CNAFAL (Conseil National des Association Familiales Laïques), CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques), E3M (Association d'Entraide aux Malades de Myofasciite à Macrophages), EFAPPE Epilepsies (Fédération des Associations en faveur des Personnes handicapées par des Épilepsies sévères), EndoFrance, Endomind, Entraid'Addict, Épilepsie-France, Familles de France, Familles Rurales, Fédération française des Diabétiques, Fédération Française Sésame Autisme, Fédération nationale des Amis de la santé, FFCM (Fédération française des Curistes médicalisés), FGCP (Fédération France Greffes Cœur et/ou Poumons), Fibromyalgie France, Fibromyalgie SOS, FNAPSY (Fédération nationale des associations d'usagers en psychiatrie), FNAR (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités), FNATH (Association des accidentés de la vie), France Alzheimer, France Lyme, France Parkinson, France Rein, Hypersupers TDAH France, JALMALV (Jusqu'à la mort accompagner la vie), La Croix bleue (association d'aide aux personnes en difficulté avec l'alcool et autres addictions), La CSF (La Confédération syndicale des familles), La Ligue contre le cancer, Le LIEN (Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales), Le Planning familial, Les petits frères des Pauvres, Marfans Association, PRIARTEM, Renaloo, Réseau D.E.S. France, RES (Réseau Environnement Santé), Schizo-Oui, SOS Hépatites, Transhépate, UAFLMV (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix), UFAL (Union des Familles Laïques), UFC-Que Choisir, UNAF (Union nationale des associations familiales), UNAFAM (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques), UNAFTC (Union nationale des associations de familles de traumatisés crâniens et cérébrolésés), UNAPECLE (Union nationale des Associations de parents d'enfants atteints de cancer ou leucémie), UNAPEI (Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis), Vaincre la Mucoviscidose, Vivre comme avant, VMEH (Visite des malades en établissements hospitaliers).



France Assos Santé

10, villa Bosquet
75007 Paris
www.france-assos-sante.org
Tél : 01 40 56 01 49
Compte Twitter : @Fr_Assos_Sante



Santé Info Droits - 0153624030

Ligne d'information et d'orientation sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.
Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h
Mardi, jeudi : 14h-20h
www.france-assos-sante.org/sante-info-droits



Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

www.france-assos-sante.org