



# France ASSOS Santé

La voix des usagers

Nouvelle-Aquitaine



## PROGRAMME FORMATION

Janvier à Juin 2022

Nouvelle-Aquitaine

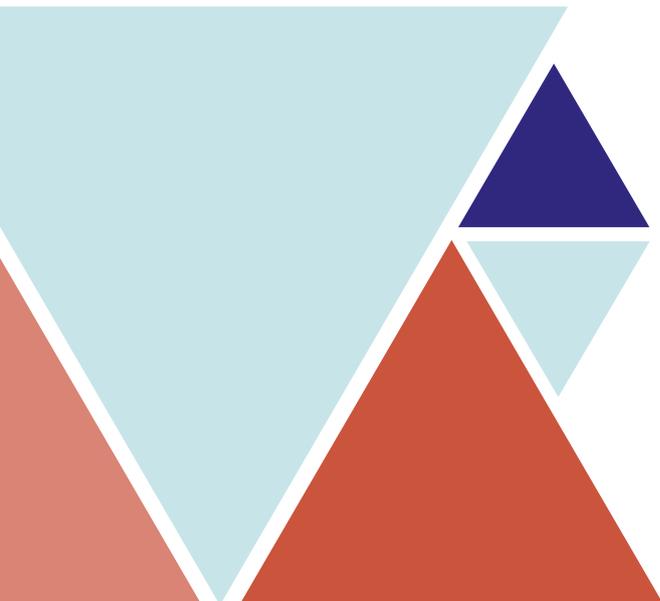
ASSOCIATIONS & REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Passez de la connaissance à la compétence

*Juste pour vous !*

# « LES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL »

## FORMATIONS PREMIER SEMESTRE 2022



## ● 7 FÉVRIER- 13 AVRIL ET 9 JUIN- FORMATION DÉCOUVERTE

EN PRÉSENTIEL SUR DAX, BLAYE ET MARMANDE

« ET SI MOI AUSSI JE DEVENAIS RU »

DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR

*« 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 ! Mais j'ai un peu peur de me lancer : je n'y connais pas grand chose et ça a l'air compliqué. Au fond, à quoi vais-je servir ? Qu'est-ce que ça va m'apporter ? »*



### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

Au sein de cette formation vous aborderez les modules suivants :

- L'histoire de la démocratie en santé
- Ce qu'est la Représentation des Usagers (agir pour le collectif)
- Vos atouts pour devenir Représentant des Usagers (RU)
- Les principales instances de la représentation et la place du RU
- Les premiers pas dans le mandat : les ressources à votre disposition

[LE 7 FÉVRIER A DAX](#)

[JE M'INSCRIS ICI](#)

[LE 14 AVRIL A BLAYE](#)

[JE M'INSCRIS ICI](#)

[LE 9 JUIN A MARMANDE](#)

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 9 FÉVRIER À POITIERS « PLAINTES DES USAGERS : LES RECOURS JURIDIQUES »

DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR

*« Représentant des usagers, 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 : CRCI, Tribunaux, Conseils de l'Ordre, Commission des usagers, Défenseur des Droits, autres médiations ? »*



### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- 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 du professionnel
- éclairer le choix de l'usager : intérêts et limites des dispositifs

[LE 9 FÉVRIER A POITIERS](#)

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 10 FÉVRIER À PÉRIGUEUX « MÉDIATION NIVEAU 2 : EXPLOITER LES RÉSULTATS »

DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR

*« Je suis RU en Commission des usagers. On me demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Quel peut être mon rôle : par rapport à l'usager ? Et dans le processus ? Que faire concrètement ? Et que tirer de ces médiations ? Comment exploiter les résultats des médiations réalisées ? »*



### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Le rôle du représentant des usagers : accompagner l'usager
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation
- Préparer la médiation avec l'usager
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- Que faire après médiation

[LE 10 FÉVRIER A PERIGUEUX](#)

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 28 FÉVRIER À BORDEAUX « SÉCURITÉ DU PATIENT »

DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR



*« J'exerce activement mon mandat de RU en commission des usagers depuis un certain temps. Je suis ainsi amené à suivre les événements indésirables et intégrer leur analyse dans le rapport d'activité annuel de la commission des usagers. Mais les notions de sécurité et de gestion des risques sont complexes et j'aimerais aller plus loin pour améliorer la sécurité des patients à l'hôpital. »*

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

Au sein de cette formation vous aborderez les modules suivants :

- 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 RU en commission des usagers pour agir et prévenir

[LE 28 FÉVRIER À  
BORDEAUX  
JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 17 MARS À ROCHEFORT « RU EN GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE »

DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR



# Fiche en cours de construction

[LE 17 MARS À  
ROCHEFORT  
JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 29 MARS À AGEN « L'ESPACE DES USAGERS : ANIMER ET FAIRE VIVRE »

DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR



*« 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 démuné 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 MDU. »*

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

Au sein de cette formation vous aborderez les modules suivants :

- Pourquoi l'espace des usagers
- Ce qu'attendent les visiteurs de l'Espace 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'utilisateur : qu'en faire ?

[LE 29 MARS À AGEN  
JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 6 MAI À LANGON « REPRÉSENTANT DES USAGERS ET LE SYSTÈME DE SANTÉ » DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR



« Je suis représentant des usagers dans les instances de la santé. Je connais les principes de la représentation et je sais ce que je dois défendre. Mais le système de santé est complexe et j'ai besoin d'aide pour en comprendre le fonctionnement, les enjeux et les acteurs, afin d'être en capacité d'émettre des avis et d'y porter la voix des usagers. »

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- Définir ce qu'est la santé et appréhender la notion de santé publique
- Situer les principales composantes du système de santé les unes par rapport aux autres
- Identifier les principaux acteurs du système de santé
- Cerner les enjeux des décisions en santé
- Repérer les sources d'informations du RU sur les grandes problématiques de santé
- Articuler son action au sein de son mandat avec celle des autres RU

[LE 6 MAI À LANGON](#)  
[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 14 JUIN À MONT DE MARSAN « LE PROJET DES USAGERS » DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR



« Nous sommes RU en commission des usagers. Celle-ci peut proposer un projet des usagers. C'est une démarche collective de la commission, mais nous RU, nous voulons jouer un rôle central pour que le projet ne soit pas seulement un écrit prétexte, mais permette de stimuler la participation et une meilleure prise en compte des usagers »

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- Evaluer les conditions de faisabilité du projet des Usagers et son articulation avec le Projet d'établissement
- Co-animer la démarche : rédaction, présentation, mise en œuvre et évaluation du projet des usagers
- Mobiliser l'ensemble des acteurs et interlocuteurs internes
- Identifier les thématiques et les hiérarchiser.

[LE 14 JUIN À MONT DE MARSAN](#)  
[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 16 ET 17 JUIN À PAU - FORMATION GÉNÉRALISTE : « RU EN AVANT ! » DURÉE DE LA FORMATION : 2 JOURS EN PRÉSENTIEL + MODULE DE E-LEARNING + 3H EN VISIO RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX REPRÉSENTANTS DES USAGERS



« Je viens d'être nommé représentant des usagers (RU) dans les instances de santé. Je cherche à améliorer la vie des usagers, à faire respecter leurs droits. Pas facile ! J'ai besoin de repères et de conseils pratiques pour exercer ce mandat. J'aimerais pouvoir échanger avec d'autres RU »

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- Les grands principes défendus par les RU ; la démocratie en santé
- Les principales instances de la représentation et la place du RU
- Des principes à la pratique :
- Les principales situations rencontrées
- Travailler en commun
- Énoncer un avis
- Les outils et ressources du RU
- Les points de vigilance du RU
- Les compétences clés du RU

[LE 16 & 17 JUIN À PAU](#)  
[JE M'INSCRIS ICI](#)

# « LES ATELIERS DE FORMATION À DISTANCE »



## ● 20 JANVIER « RAPPORT COMMISSION DES USAGERS »

« J'exerce mon mandat de RU en commission des usagers depuis quelque temps, et je maîtrise les différents aspects de mon mandat. J'aimerais aller plus loin. Mais comment 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 ? »



### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- 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 ?

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 2 FÉVRIER 9H30 A 11H « LES INDICATEURS DE LA COMMISSION DES USAGERS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ » 14H30 A 16H « LA RECOMMANDATION : OUTILS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ EN COMMISSION DES USAGERS »

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

Le matin :

- Qu'est-ce qu'un indicateur ?
- Quel est son intérêt ?
- Comment utiliser l'indicateur pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

L'après-midi :

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



[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 3 MARS « SANITAIRE MÉDICO SOCIAL : QUELS DROITS POUR LES USAGERS FORMATION EN VISIO

Je défends les droits des usagers dans mon mandat de RU, 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. Les mais j'ai du mal à comprendre si ce sont les mêmes 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 ? »



### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- Situer les droits des personnes malades ou en situation de handicap dans leurs structures d'accueil
- Identifier leurs points communs et différences dans le sanitaire et le médico-social
- Identifier les principales procédures pour faire respecter ces droits

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 25 MARS, 1 AVRIL, 8 AVRIL ET 14 AVRIL - « **PRENDRE LA PAROLE** »

FORMATION EN VISIO ET EN 4 MODULES

Formatrice : Sonia Purgues, chargée de mission FAS NA



*« 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 a beaucoup d'enjeux, mes interlocuteurs ont des intérêts très différents. A quoi faire attention pour avoir de l'impact ? Comment gagner en aisance ? »*

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- 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 ?

[JE M'INSCRIS POUR LES 4  
SESSIONS EN VISIO](#)

## ● 4 AVRIL - « **DEFENDRE LES DROITS DES USAGERS** »



*« Je dois défendre les droits des usagers dans mon mandat de RU, mais j'ai du mal à les distinguer les uns des autres. Les usagers ne se plaignent pas toujours ! Comment observer qu'ils sont bien mis en œuvre, ou pas ? De quoi va-t-on parler ? Comment faire pour trouver les arguments juridiques pour étayer mon point de vue ? »*

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- Les principaux droits des usagers
- Quelques éléments pour analyser une situation
- Les outils à la disposition du RU pour observer leur mise en œuvre dans le système de santé
- Rechercher une information juridique, identifier les personnes et les ressources du RU

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 12 MAI - « **AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'INFORMATION À L'HÔPITAL** »

DURÉE DE LA FORMATION : 1 JOUR



*« 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 l'acteur associatif peuvent-ils agir pour que l'information soit utile pour tous ? ».*

### DE QUOI VA T-ON PARLER ?

- Définir une information de qualité
- Les niveaux de littératie et l'impact pour l'utilisateur du système de santé
- Les actions possibles pour améliorer le niveau de littératie des acteurs du système de santé et créer un environnement favorable
- Les points de vigilance pour analyser la qualité d'un document : est-il compréhensible par tous ?
- Les ressources sur lesquels s'appuyer pour agir

[JE M'INSCRIS ICI](#)

● 16 MAI - « DROITS DES PATIENTS EN FIN DE VIE : DIRECTIVES ANTICIPÉES »



Fiche en  
cours de construction

[JE M'INSCRIS ICI](#)

● 18 MAI 9H30 A 11H « LES INDICATEURS DE LA COMMISSION DES USAGERS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ »  
14H30 A 16H « LA RECOMMANDATION : OUTILS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ EN COMMISSION DES USAGERS »



DE QUOI VA T-ON PARLER ?

Le matin :

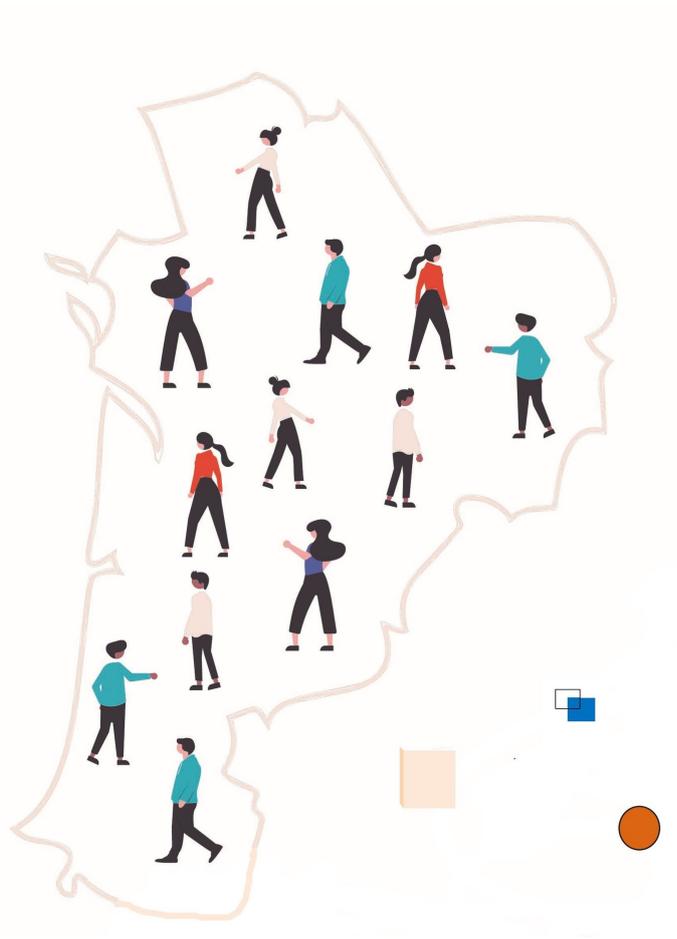
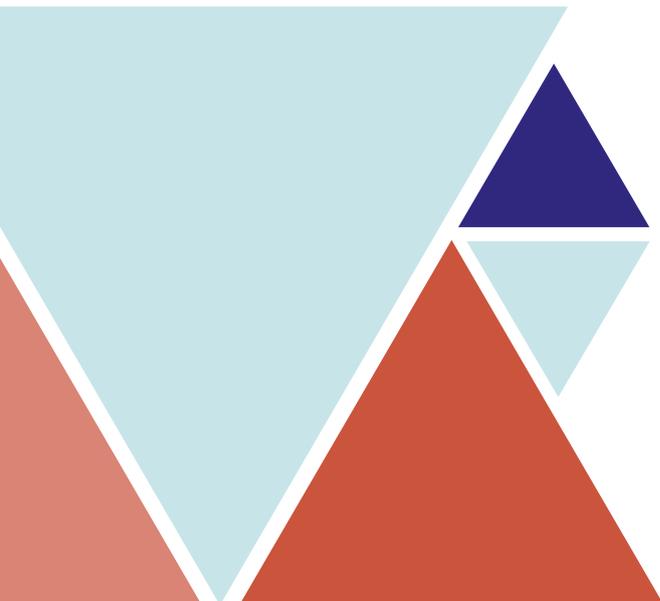
- Qu'est-ce qu'un indicateur ?
- Quel est l'intérêt ?
- Comment utiliser l'indicateur pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

L'après-midi :

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

[JE M'INSCRIS ICI](#)

# « LES GROUPES D'ÉCHANGES »



« Je suis Représentant des usagers dans une instance sanitaire ou hospitalière et souhaite rencontrer d'autres représentants des usagers pour échanger sur mon quotidien, mes pratiques, mes préoccupations concernant ma mission. Ces rencontres vont me permettre une réflexion à plusieurs, des échanges autour de problématiques communes et des enseignements réciproques grâce aux différentes expériences et pratiques »

## ● 31 JANVIER 2022 - « RU EN CRSA/RU EN CTS/RU EN CDCA »



### POUR QUI ?

- Vous venez d'être nommé en tant que RU en CRSA-CTS-CDCA
- Vous êtes RU en CRSA-CTS-CDCA depuis quelques années
- Vous souhaitez échanger sur une situation rencontrée lors de votre mandat

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 31 MARS 2022 - « RU EN GHT/RU EN CDU/RU EN CS »



### POUR QUI ?

- Vous venez d'être nommé en tant que RU au sein d'un GHT, d'une CDU, d'un CS
- Vous êtes RU en GHT ou en CDU ou en CS depuis quelques années
- Vous souhaitez échanger sur une situation rencontrée lors de votre mandat

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 6 AVRIL 2022 : « RU EN CDU/RU EN CCI »



### POUR QUI ?

- Vous venez d'être nommé en tant que RU au sein d'une CDU, d'une CCI
- Vous êtes RU en CDU OU en CCI depuis quelques années
- Vous souhaitez échanger sur une situation rencontrée lors de votre mandat

[JE M'INSCRIS ICI](#)

## ● 20 MAI 2022 - « RU EN CPAM/RU EN CODAMUPS »



### POUR QUI ?

- Vous venez d'être nommé en tant que RU en CPAM, en CODAMUPS
- Vous êtes RU en CPAM ou au CODAMUPS depuis quelques années
- Vous souhaitez échanger sur une situation rencontrée lors de votre mandat

[JE M'INSCRIS ICI](#)

# France ASSOS Santé



La voix des usagers

Nouvelle-Aquitaine

## Vous voulez en savoir plus ?



Pôle formation  
**05 55 09 59 98**



<https://nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org/>

