

« PARLER au nom des usagers : RU ET EXPRESSION DES USAGERS »

Date : 12/11/2020, de 9h30 à 17h00

Lieu : NANCY

Durée : 1 jour

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

« Je suis représentant des usagers dans un établissement de santé ou dans une instance de santé publique. Je dois porter la parole de tous les usagers pour que celle-ci soit entendue et prise en compte par les décideurs. Et pas seulement à partir des plaintes et des réclamations !

Alors comment favoriser la prise de parole des usagers, et d'autre part construire à partir d'elle un discours *plus général*, et plus engagé dans les politiques de santé ? Nous ne devons pas laisser les besoins des usagers se réduire à des statistiques de santé publique ! »

France Assos Santé vous propose une journée de formation pour vous aider à élaborer une parole commune des usagers que ce soit en CDU, dans les CTS,

PUBLIC

RU en Conseil territorial de santé, ou en Commission des usagers, ayant suivi la formation « RU, en avant ! », et ayant une bonne connaissance des acteurs de la santé dans leurs instances

Méthodes pédagogiques

Exercices individuels et collectifs, apports du formateur, mises en situation et échanges entre participants

Intervenants

Formateur du réseau de France Assos Santé.

OBJECTIFS

Faire mieux entendre les besoins des usagers :

- Identifier les méthodes et outils (et leurs 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'utilisateur : pourquoi, comment ?
- Les sources d'informations du RU quant au vécu de l'utilisateur
- Construire une parole collective à partir d'expériences individuelles
- Ressenti de l'utilisateur, savoir d'expérience, autres sources de connaissances : quelle articulation ? Quelle légitimité ?
- Les enquêtes, le diagnostic partagé, le débat public
- La complémentarité entre participation et représentation des usagers



**PARLER au nom des usagers : RU et expression des usagers
BULLETIN D'INSCRIPTION A LA FORMATION DU 12/11/2020 à NANCY**

Merci de renvoyer ce bulletin avant le 1^{er} novembre à : FRANCE ASSOS SANTE GRAND EST

Par courrier à l'adresse suivante :

France Assos Santé Grand Est
Ancien bâtiment d'ophtalmologie
1 place de l'Hôpital
67000 Strasbourg

Ou par mail à : sboudouaz@france-assos-sante.org

Nom **Prénom**

Association membre de France Assos Santé :

Région :

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

Votre adresse :

Votre téléphone : ____-____-____-____-____-____ Votre E-mail : _____@_____

Avez-vous suivi la/les formation.s suivante.s ?

- **Formation de base de 2 jours des représentants des usagers** ☐ OUI ☐ NON
- **Défendre les Droits des Usagers** ☐ OUI ☐ NON
- **RU et système de santé** ☐ OUI ☐ NON

Instances où vous représentez les usagers :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Commission des usagers | <input type="checkbox"/> Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie |
| <input type="checkbox"/> Conseil de Surveillance hôpital | <input type="checkbox"/> Caisse Primaire d'Assurance Maladie |
| <input type="checkbox"/> Conseil Territorial de Santé | <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : |

Depuis combien de temps êtes-vous représentant des usagers ? : _____



A partir de quoi construisez-vous de préférence votre parole de RU ? (3 réponses possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Mon vécu d'utilisateur | <input type="checkbox"/> Les retours des usagers |
| <input type="checkbox"/> Mon bon sens | <input type="checkbox"/> Les débats entre RU ou au sein de mon association |
| <input type="checkbox"/> Les documents transmis par l'instance | <input type="checkbox"/> Autre, précisez : _____ |
| <input type="checkbox"/> Les droits des usagers | |

Comment connaissez-vous ce que vous connaissez du vécu et des besoins des usagers dans votre mandat ?

- A travers votre propre vécu
- A travers vos activités associatives (précisez lesquelles)
 - A travers des enquêtes (illustrez) .. des études
 - A travers les plaintes, réclamations

Avec qui échangez-vous dans le cadre de votre mandat :

Des usagers

Des professionnels

D'autres ru

Si vous siégez en établissement : le questionnaire de satisfaction est-il correctement diffusé ? ☐ OUI ☐ NON ☐ NE SAIT PAS

A-t-il un bon taux de retour ?

☐ OUI ☐ NON ☐ NE SAIT PAS

Y-a-il d'autres enquêtes auprès des usagers dans votre établissement ?

☐ OUI ☐ NON ☐ NE SAIT PAS

Si vous siégez en CTS : combien de fois s'est-il réuni depuis sa mise en place ?

.....
Un diagnostic partagé a-t-il été effectué sur le territoire ?

☐ OUI ☐ NON ☐ NE SAIT PAS

Quelles questions voudriez-vous voir abordées durant la formation ?

.....

.....

.....

Merci d'avoir rempli ce questionnaire. Il permettra au formateur de mieux ajuster son intervention à vos profils et questionnements. Il facilitera le remboursement de vos frais.