

# PROGRAMMATION FORMATIONS PACA

2nd Semestre  
2020

## RU et Médiation en Etablissement de Santé

Je m'inscris !



15 Septembre 2020  
MARSEILLE

« Je suis RU en Commission des usagers. On me demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être mon rôle : par rapport à l'utilisateur ? Et dans le processus ? Que faire concrètement ? Et que tirer de ces médiations ? » France Assos Santé vous propose une journée de formation pour mieux comprendre comment, et à quelles conditions, jouer votre rôle de RU aux côtés de l'utilisateur, ainsi que des outils et méthodes pour remplir votre mission. »

## RU et Système de Santé

Je m'inscris !



16 Septembre 2020  
NICE

« 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. »

## RU en Avant ! - 2 jours

Je m'inscris !



22-23 octobre 2020  
SISTERON

« Je viens d'être nommé représentant des usagers (RU) dans les instances de la santé. Je cherche à améliorer la vie des usagers, à faire respecter leurs droits. Pas facile ! J'ai besoin de grands repères et de conseils pratiques pour exercer le mandat que mon association m'a confié. J'aimerais aussi pouvoir échanger avec d'autres RU, les rencontrer pour pouvoir mieux se connaître et travailler ensemble. »

## Défendre les droits des Usagers

Je m'inscris !



26 Octobre 2020  
MARSEILLE

« 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 ? Comment faire pour trouver les arguments juridiques pour étayer mon point de vue ? »



## Analyser les Plaintes et Réclamations en CDU

Je m'inscris !



10 Novembre 2020  
MARSEILLE

« Je représente les usagers en Commission des usagers. La lecture des plaintes et réclamations n'y est pas si simple. Comment comprendre les données organisationnelles, médicales ? Comment faire place à la subjectivité du patient ? Comment veiller à ce que la réponse donnée à l'utilisateur soit la meilleure possible ? Comment les transformer en occasion d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge ? »



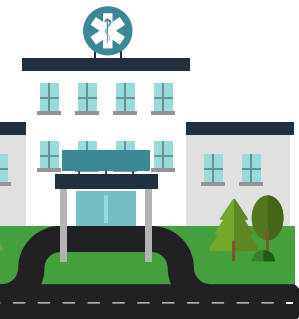
## Qualité en Etablissement de Santé - 2 jours

Je m'inscris !



23 et 24 Novembre 2020  
MARSEILLE

« J'exerce activement mon mandat de représentant des usagers en Commission des usagers depuis un certain temps. J'y suis plutôt à l'aise, j'analyse en particulier les plaintes et réclamations et, j'aimerais aller plus loin pour améliorer la qualité à l'hôpital. Il existe des démarches et des outils que j'aimerais mieux connaître et utiliser : en particulier, la démarche de certification de l'établissement. »



## Groupe d'Echange entre RU

Je m'inscris !



Une demi-journée d'échanges près de chez vous autour de vos pratiques de Représentants d'usagers du système de santé animée par France Assos Santé PACA.

Nous pourrions ainsi avancer ensemble : s'inspirer mutuellement, travailler en groupe sur des problématiques communes, apprendre les uns des autres, renforcer les compétences acquises en formation.

Pour cette rencontre, venez avec 1 exemple de situation vécue dans le cadre de votre fonction de RU, qui pose question et que vous aimeriez travailler de façon collaborative avec d'autres RU

NICE - 17 Septembre 2020

AVIGNON - 5 Octobre 2020

SISTERON - 6 Novembre 2020

TOULON - 3 Décembre 2020

**France Assos Santé PACA**

31 TER, Chemin de Brunet 13 090 - AIX-EN-PROVENCE - Tél. : 04 86 91 09 25

Mail : [paca@france-assos-sante.org](mailto:paca@france-assos-sante.org) Site : [paca.france-assos-sante.org](http://paca.france-assos-sante.org) / Facebook : FranceAssosSantéPACA

