

PUBLIC VISÉ

Grand public, bénévoles, représentants des usagers, professionnels, institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES

Ressort territorial : Départemental

Effectif : 20 maxi

Durée : 6 heures

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

Système sanitaire, système médico-social, protection sociale, établissements de santé (publics/privés/ESPIC), établissements médico-sociaux (publics/privés), médecins traitants/médecins spécialistes, conventionnements tarifaires, qualité en établissements.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaitre par l'échange les diverses représentations du système de santé (usagers, professionnels)

Acquérir une connaissance générale du fonctionnement du système de santé français comprendre son organisation, son financement et son articulation

Connaitre les liens entre les secteurs sanitaire et médico-social

S'approprier les outils d'information et d'orientation des usagers (« Platines », « Ameli-direct », etc.)

PROGRAMME INDICATIF

Présentation de l'administration du système de santé et médicosocial

Le système sanitaire

Le système médicosocial

Les parcours de soins et de prise en charge (orientation des usagers) : les sites Internet et les différentes sources d'information.

FORMATEURS

Cadres hospitaliers, professionnels de l'assurance maladie, professionnels de l'ARS Rhône-Alpes, agents des collectivités, représentants des usagers expérimentés, formateurs du CISS RA.

S'INSCRIRE

- par téléphone au 04 78 62 24 53
- par e-mail auprès de formation@cissra.org

PARTICIPATION AUX FRAIS

- Adhérent d'association membre du CISS RA : gratuit*
- Adhérent de structure coopérante ou partenaire : 20€*
- Pour les formations sur les CVS, les représentants des usagers et des familles : 20€*
- Adhérent d'association non-membre : 30€*
- Professionnel de santé : 50€*

*Les frais de repas ne sont pas compris.

LES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS DES USAGERS DE LA SANTÉ

PUBLIC VISÉ

Grand public, bénévoles,
représentants des usagers,
professionnels, institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES

Ressort territorial : département

Effectif : 20 maxi

Durée : 6 heures

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

droits des usagers des secteurs sanitaire et médico-social / notions de démocratie participative et application à la santé / lieux et instances de représentation des usagers dans le sanitaire et le médico-social

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaitre les droits des usagers de la santé
S'approprier les outils de promotion et de défense des droits

PROGRAMME INDICATIF

Matin : droits des usagers des services et établissements de soins
Après midi : droits des usagers des services et établissements sociaux/médico-sociaux

FORMATEURS

Professeurs de droit, agents ARS Rhône-Alpes, agents conseil généraux, représentants des usagers expérimentés, formateurs du CISS RA.

S'INSCRIRE

- par téléphone au 04 78 62 24 53
- par e-mail auprès de formation@cissra.org

PARTICIPATION AUX FRAIS

- Adhérent d'association membre du CISS RA : gratuit*
- Adhérent de structure coopérante ou partenaire : 20€*
- Pour les formations sur les CVS, les représentants des usagers et des familles : 20€*
- Adhérent d'association non-membre : 30€*
- Professionnel de santé : 50€*

*Les frais de repas ne sont pas compris.

LE DIALOGUE PROFESSIONNELS / USAGERS

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

Les représentations réciproques des besoins et des attentes, les outils pour communiquer, les codes de compréhension.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- améliorer la communication entre usagers et professionnels

FORMATEURS

Psychologue, représentant des usagers expérimenté, professionnel de santé

PUBLIC VISÉ

Bénévoles, représentants des usagers, professionnels, institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES

- à définir
- Effectif : 20 maxi

POLITIQUE DE SANTÉ ET DÉMOCRATIE SANITAIRE

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

Notions de démocratie participative et application à la santé / lieux et instances de représentation des usagers dans le sanitaire et le médico-social / agrément des associations / modalités d'exercice d'un mandat / droits des usagers / politique de santé.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Acquérir une connaissance générale des espaces de représentation des usagers de la santé
Connaître les règles relatives à la représentation des usagers (agrément, reporting, représentation de tous les usagers)
S'approprier les outils de représentation (connaître les droits des usagers du sanitaire et du médico-social, les enjeux de santé publique, les points de vigilance)

PUBLIC VISÉ

Bénévoles, représentants des usagers, professionnels, institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES

- Ressort territorial : région Rhône-Alpes, une session
- Durée : 6 heures

PROGRAMME INDICATIF

Démocratie participative : expériences en France et à l'étranger dans le domaine de la santé
Les instances de démocratie sanitaire : Les ressorts territoriaux, les autres acteurs, les compétences de principe des instances, les limites
Les droits des usagers : les droits collectifs fondamentaux, les différences entre les secteurs sanitaire et médico-social.
Les attentes des usagers : modalités de collecte, de synthèse et de valorisation de ces attentes

FORMATEURS

ARS Rhône-Alpes, représentants des usagers expérimentés

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS EN ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

PUBLIC VISÉ

Bénévoles, représentants
des usagers, professionnels,
institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES

Ressort territorial : territorial

Effectif : 20 maxi

Durée : 6 heures

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

Evolution des droits des usagers de la santé, instances (CRUQ-PC), bases légales et réglementaires, mise en place, attributions, composition, fonctionnement, lien avec les autres instances.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser l'installation et le fonctionnement de l'instance

Acquérir un savoir-être (le jeu des acteurs) et savoir-faire (les leviers et les outils) dans l'exercice d'un mandat en CRUQ-PC

Comprendre le traitement des plaintes et des réclamations

Savoir recueillir les attentes et les besoins des usagers

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Contribuer aux travaux d'une instance de représentation des usagers.

PROGRAMME

Historique et missions de l'instance (CRUQ-PC)

Rôle et mission du RU

L'instance au quotidien

FORMATEURS

Responsables qualité d'établissements de santé, formateurs du CISS RA, représentants des usagers expérimentés.

S'INSCRIRE

- par téléphone au 04 78 62 24 53
- par e-mail auprès de formation@cissra.org

PARTICIPATION AUX FRAIS

- Adhérent d'association membre du CISS RA : gratuit*
- Adhérent de structure coopérante ou partenaire : 20€*
- Pour les formations sur les CVS, les représentants des usagers et des familles : 20€*
- Adhérent d'association non-membre : 30€*
- Professionnel de santé : 50€*

*Les frais de repas ne sont pas compris.

PUBLIC VISÉ

Bénévoles, représentants
des usagers, professionnels,
institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES :

Ressort territorial : régional

Effectif : 20 maxi

Durée : 6 heures

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

Démarche qualité dans tous ses aspects, spécifiquement dans sa dimension environnementale, certification V2010, certification V2014-2018, Haute Autorité de Santé (HAS), experts visiteurs, évaluation interne/externe, indicateurs, politique qualité des établissements de soins etc.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaitre la démarche qualité

Connaitre la procédure de certification / d'évaluation

Permettre aux acteurs de santé (soignants, cadres, représentants des usagers) de s'impliquer efficacement dans les démarches d'amélioration de la qualité des prestations proposées aux usagers de santé

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Comprendre, s'approprier et s'impliquer dans la démarche qualité de l'établissement.

PROGRAMME

Connaitre et s'approprier les outils d'amélioration de la qualité :

- Le programme d'amélioration de la qualité / politique qualité
- Les indicateurs
- Autoévaluation / visite de certification / d'évaluation

La démarche qualité : illustration

FORMATEURS

Expert visiteur près la HAS, formateurs CISS RA, responsables qualité

S'INSCRIRE

- par téléphone au 04 78 62 24 53
- par e-mail auprès de formation@cissra.org

PARTICIPATION AUX FRAIS

- Adhérent d'association membre du CISS RA : gratuit*
- Adhérent de structure coopérante ou partenaire : 20€*
- Pour les formations sur les CVS, les représentants des usagers et des familles : 20€*
- Adhérent d'association non-membre : 30€*
- Professionnel de santé : 50€*

*Les frais de repas ne sont pas compris.

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS DANS LES ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

PUBLIC VISÉ

Bénévoles, représentants
des usagers, professionnels,
institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES

Ressort territorial : territorial

Effectif : 20 maxi

Durée : 6 heures

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

Evolution des droits des usagers de la santé, instances (CVS), bases légales et réglementaires, mise en place, attributions, composition, fonctionnement, lien avec les autres instances.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser l'installation et le fonctionnement de l'instance

Acquérir un savoir-être (le jeu des acteurs) et savoir-faire (les leviers et les outils) dans l'exercice d'un mandat en CVS

Comprendre le traitement des plaintes et des réclamations

Savoir recueillir les attentes et les besoins des usagers

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Contribuer aux travaux d'une instance de représentation des usagers.

PROGRAMME

Historique et missions de l'instance (CVS)

Rôle et mission du RU

L'instance au quotidien

FORMATEURS

Responsables qualité d'établissements de santé, formateurs du CISS RA, représentants des usagers expérimentés.

S'INSCRIRE

- par téléphone au 04 78 62 24 53

- par e-mail auprès de formation@cissra.org

PARTICIPATION AUX FRAIS

- Adhérent d'association membre du CISS RA : gratuit*

- Adhérent de structure coopérante ou partenaire : 20€*

- Pour les formations sur les CVS, les représentants des usagers et des familles : 20€*

- Adhérent d'association non-membre : 30€*

- Professionnel de santé : 50€*

*Les frais de repas ne sont pas compris.

PUBLIC VISÉ

Bénévoles, représentants
des usagers, professionnels,
institutionnels et élus.

MODALITÉS PRATIQUES :

Ressort territorial : régional

Effectif : 20 maxi

Durée : 6 heures

NOTIONS CLÉS ABORDÉES

Démarche qualité dans tous ses aspects, spécifiquement dans sa dimension environnementale, évaluation interne/externe, Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm), indicateurs, politique qualité des établissements et services, etc.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaitre la démarche qualité

Connaitre la procédure d'évaluation

Permettre aux acteurs de santé (éducateurs, cadres, résidents, usagers, proches d'usagers, etc.) de s'impliquer efficacement dans les démarches d'amélioration de la qualité des prestations proposées aux usagers de santé

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Comprendre, s'approprier et s'impliquer dans la démarche qualité de l'établissement.

PROGRAMME

Connaitre et s'approprier les outils d'amélioration de la qualité :

- Le programme d'amélioration de la qualité / politique qualité
- Les indicateurs
- Autoévaluation / visite de certification / d'évaluation

La démarche qualité : illustration

FORMATEURS

Formateurs CISS RA, responsables qualité

S'INSCRIRE

- par téléphone au 04 78 62 24 53
- par e-mail auprès de formation@cissra.org

PARTICIPATION AUX FRAIS

- Adhérent d'association membre du CISS RA : gratuit*
- Adhérent de structure coopérante ou partenaire : 20€*
- Pour les formations sur les CVS, les représentants des usagers et des familles : 20€*
- Adhérent d'association non-membre : 30€*
- Professionnel de santé : 50€*

*Les frais de repas ne sont pas compris.