

« L'exercice de la représentation des usagers en Commission des Relations avec les Usagers et de la prise en charge de la Qualité (CRUQPC) : missions, enjeux, actions »

**BLOIS – 18 février 2008**

En partenariat avec le Ciss Région Centre

Inscriptions auprès du Ciss région Centre - [ciss.region-centre@orange.fr](mailto:ciss.region-centre@orange.fr)

**PARIS – 7 avril 2008**

**PARIS – 6 juin 2008**

Inscriptions auprès du Ciss national - [secretariat@leciss.org](mailto:secretariat@leciss.org)

**Durée** : 1 journée

**Coût** : **gratuité** de la formation pour les représentants des usagers membres des associations adhérentes au CISS national et aux CISS régionaux

### **PUBLIC**

Les représentants des usagers membres des associations adhérentes au CISS national et aux CISS régionaux, les adhérents associatifs ayant manifesté leur intention de devenir représentant(e) des usagers au sein d'établissements de santé.

### **PRE-REQUIS**

**Connaissance de l'environnement hospitalier et mandat de représentation au sein d'une CRUQ**

### **OBJECTIFS**

- **Comprendre le rôle et le fonctionnement des CRUQPC et la place de chacun de ses membres**
- **Prendre pleinement sa place au sein de la CRUQPC : modalités et enjeux**
- **Partager les expériences, mutualiser les pratiques**

### **HORAIRES**

9h15 accueil café

**Matinée 9h45-12h45**

Déjeuner collectif de 12h30 à 14 h

**Après midi 14h-17h30**

### **PROGRAMME :**

Collectif Interassociatif Sur la santé – 5, rue du Général Bertrand -75007 Paris  
Tél : 01 40 56 01 49 / Fax : 01 47 34 93 27 / [secretariat@leciss.org](mailto:secretariat@leciss.org)

## **Cadre et acteurs :**

### **« De la CRU à la CRUQPC**

- **Une place à prendre pour le/la Représentant(e) des Usagers**
- **Une position charnière et stratégique »**

### 1/ Le cadre juridique et institutionnel des CRU

- état des lieux des mises en place des CRU dans les établissements de santé et de la représentation des usagers
- la place de la CRU dans l'organisation de l'Etablissement de santé
- L'articulation avec le CA et les commissions CLIN, CLAN, CLUN ...

### 2/ Le/la Représentant-e des usagers dans la CRU : expériences et projets

## **Missions et outils**

### 1/ Le recueil, l'analyse et le traitement des plaintes,

### 2/ L'amélioration de la qualité.

### 3/ Le rapport annuel de la CRU : un levier d'action à saisir

**A partir de situations réelles, nous nous interrogerons sur les modalités et les possibilités des représentants des usagers pour passer « de l'individuel à l'organisationnel »**

- **Comment se servir des plaintes et réclamations pour améliorer la qualité de la prise en charge ?**
- **Comment se servir de l'évaluation de la satisfaction pour améliorer l'organisation ? »**

## **Perspectives et développement des CRU**

**« L'information et la formation des RU : un véritable enjeu »**

## **MODALITES PEDAGOGIQUES :**

Exposés et débats, cas pratiques, échanges d'expériences, travaux en ateliers

## **INTERVENANTS :**

Jean Wils : Mission droits des usagers et relations avec les associations à l'HEGP

Véronique Ghadi : sociologue de la santé

René Lefort, représentant des usagers « senior » grand témoin