

Formation sur l'humanisation des hôpitaux et la fonction de veille et d'alerte des associations

Partenariat CISS – ANAMS – musée de l'AP-HP

Date(s) :

- 4 et 5 février à Paris
- 6 et 7 mai à Paris

Durée : 1 journée et demie

Coût :

Gratuité de la formation pour les représentants des usagers membres des associations adhérentes au CISS (national) et aux CISS régionaux ainsi que pour les bénévoles de l'ANAMS.

PUBLIC :

Les représentants des usagers membres des associations adhérentes au CISS (national) et aux CISS régionaux ainsi qu'à l'ANAMS, les administrateurs/trices et responsables associatifs.
25 participants maximum pour moitié du CISS et pour moitié de l'ANAMS.

BUTS de la formation

- Il s'agit d'un projet de formation conçu en lien avec l'exposition sur l'humanisation des hôpitaux qui se déroule au musée de l'AP-HP jusqu'à fin juin 2010, qui semble être l'opportunité d'un échange de savoirs et d'expériences entre associatifs et professionnels d'une part, entre bénévoles représentants des usagers et bénévoles d'accompagnement, d'autre part.
- Cette formation devrait permettre d'élaborer des modalités relationnelles entre bénévoles d'accompagnement et bénévoles représentants des usagers, mutuellement réfléchies et acceptées, pour répondre à des situations repérées de dysfonctionnement dans la qualité des soins et de la prise en charge.
- Elle devrait également resituer chacun dans sa contribution à la garantie et au maintien d'une relation de soins « humaine ».

PROGRAMME :

PREMIERE JOURNEE : 14H00 – 21H00

14h00 – 15h45

Visite « guidée » de l'exposition « l'humanisation de l'hôpital, mode d'emploi », du musée de l'AP-HP

16h30 – 17 h30

Projection du DVD produit pour l'exposition dans les locaux du CISS

17h45 - 21h00

Rencontre-débat « dînatoire » avec des intervenants professionnels :

Vincent Errera, Hôpital Simone Veil, directeur de la qualité, de la clientèle et de la gestion des risques ; Daniel d'Hérouville, Maison médicale Jeanne Garnier, médecin, président de la CME ; Marie-Christine Pouchelle, anthropologue ; Sarah Miangu, association des femmes médiatrices de Pantin, médiatrice ; Denise Tarbouriech, l'hôpital Vaugirard, directrice des soins.

A confirmer la participation d'un chargé de relation avec les usagers et les associations.

Echanges interactifs

- sur le bilan que chacun d'entre eux peut faire des années passées, au regard de cette question de l'humanisation des hôpitaux, et notamment de l'ouverture des établissements à l'action associative et à la démocratie sanitaire. Quel impact cela a-t-il eu sur le système de soins et sur leurs pratiques? Quel chemin reste-t-il à parcourir ? Quelles sont leurs attentes vis-à-vis des bénévoles d'accompagnement, des associations et représentants des usagers ?...

DEUXIEME JOURNEE : 9H30-16H30

9h30 – 10h15

Présentation rôle et mission des représentants des usagers

Silvia Lacombe – Véronique Ghadi

10h15 – 11h00

Présentation rôle et mission des accompagnants bénévoles

Etienne Hervieux (qui est aussi représentant des usagers) – Françoise Demoulin (à confirmer)

11h15 – 13h00

Études de cas : donner l'alerte sur une situation qui dérange (en sous-groupe)

A partir d'une situation proposée, les participants tentent de définir ce qu'ils peuvent faire. Les réactions de plusieurs acteurs seront déjà déterminées pour pousser au plus loin le cheminement des participants.

Exemple de situations difficiles à étayer

Une personne âgée dénutrie car elle ne peut plus se déplacer pour aller manger et les personnels n'ont pas le temps de s'en occuper.

Un représentant des usagers au sein d'une commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge n'arrive à obtenir aucune information sur un service qui dysfonctionne

14h15 – 16h00

Elaboration des messages à transmettre aux accompagnants bénévoles, aux représentants des usagers, et aux associations

Définition de la fonction d'alerte...

Construction d'un cadre d'interpellation possible et pertinent pour les bénévoles, notamment pour les situations de « maltraitance. »

Doit-il s'agir d'un cadre commun à tous ?

Production d'un document « mémento » : 10 recommandations, 10 points de vigilance

16h – 16h30

Bilan et conclusion de la journée