LA PARTICIPATION DES USAGERS : UN ENJEU DE GOUVERNANCE

2 jours

Les associations, les fondations, les mutuelles sont concernées au plus près de leurs valeurs démocratiques par l'obligation faite aux établissements de mettre en place la participation des usagers dans des instances de consultation, issue des lois du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
Depuis 10 ans, les usagers ont un véritable rôle à jouer dans le fonctionnement de l'établissement sanitaire, social ou médico-social. Qu'en est-il de cet exercice au quotidien après 10 ans de mise en place ? Les enjeux sont-ils clairement définis ? La mise en place de cette participation va-t-elle de soi ?
Cette formation doit permettre aux administrateurs, aux cadres et aux représentants d'usagers de mieux comprendre les enjeux d'une gouvernance où les usagers ont leurs mots à dire et de penser le cadre d'un dispositif interne permettant de rendre efficace leur collaboration.

Publics

- Administrateurs
- Cadres dirigeants
- Cadres intermédiaires
- Responsables qualité
- Représentants d'usagers

Objectifs

- ☑ **A partir du cadre réglementaire, élaborer une stratégie de la représentation des usagers dans son établissement : de l'usager alibi à l'usager partenaire**
- ☑ **Analyser les enjeux de la représentation des usagers dans l'établissement : exercice imposé ou outil au service du management**
- ☑ **Identifier les leviers pour construire un cadre de collaboration efficace**

Méthodes pédagogiques

Pédagogie interactive alternant :
- apports théoriques et méthodologiques
- études de situations
- ateliers en sous-groupes
- échanges et mutualisation

Intervenants

- Philosophe
- Qualiticien
- Représentant d'usagers

Contenu

Le contexte

Histoire de l'implication des usagers ; citoyenneté et démocratie sanitaire
Participation des usagers et évaluation des politiques publiques : l'actualité réglementaire et les prolongements de la loi HPST
L'expertise des usagers ; *l'empowerment*
L'expression et la participation : un volet du droit des usagers à articuler avec les autres volets
Statuts et légitimités : usager direct, familles, représentant d'usagers, associations d'usagers

La mise en œuvre de la participation des usagers

Les attentes réciproques des managers, des professionnels et des représentants d'usagers : l'articulation des logiques de chacun
Les différents niveaux de l'implication des usagers et des associations d'usagers : de l'expression à la codécision, un choix politique et stratégique à partir du contexte de l'établissement
Objectifs de l'implication des usagers et projet associatif : interface avec les administrateurs, participation au CA
Participation des usagers et management de la qualité : évaluation des besoins et des attentes (points d'entrée du service qualité), évaluation du service rendu (qualité perçue)
Identification des leviers et des freins institutionnels pour une collaboration efficace
L'information et la communication institutionnelle sur la participation des usagers

Les outils d'expression et de participation des usagers et leurs conditions de réussite

La représentation institutionnelle et le fonctionnement de ses instances : Conseil d'Administration, Conseil de la Vie Sociale (CVS) et Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)
Le recueil de l'expression et des attentes ; l'évaluation de la satisfaction
La participation des usagers à la démarche d'autoévaluation et de certification et à l'évaluation interne
L'action des associations
Les autres outils : groupes d'expression, espaces et maisons des usagers, etc.

Lieu : Paris
Coût : 596 €

Session : 19 et 20 juin 2013

01 53 98 95 03
formation@fehap.fr