

# BILAN ACTIONS

## France ASSOS SANTÉ

### Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé

Laurence POCHARD – Pascal DERO

CASTELNAU LE LEZ – 08 mars 2018



## Bilan formations –année 2017

### 25 FORMATIONS (soit 33 jours) : 275 personnes

- ▶ RU ET SYSTEME DE SANTE
- ▶ RU ET DROITS DES USAGERS
- ▶ RU EN AVANT (2 jours) – Formation Généraliste Obligatoire
- ▶ RU EN CDU
- ▶ RU ET SECURITE DU PATIENT
- ▶ RU ACCOMPAGNANT UNE MEDIATION
- ▶ RU ET SYSTÈME DE SANTE
- ▶ DEFENDRE LES DROITS DES USAGERS
- ▶ INITIATION A L'ETP
- ▶ ECOUTE ACTIVE ET RELATION D'AIDE : L'OUTIL DE L'AIDANT ASSOCIATIF
- ▶ RU ET LA QUALITE A L'HOPITAL
- ▶ RU DANS LES TERRITOIRES : LES PARCOURS DES USAGERS
- ▶ PRESIDER LA COMMISSION DES USAGERS : UN SEMINAIRE POUR MIEUX AGIR
  
- ▶ Journée d'échanges et d'informations « Assurance maladie » Occitanie : 23 participants



## Bilan Groupes d'échanges – année 2017

20 GROUPES D'ÉCHANGES : 206 personnes

### Objectifs des Groupes d'échanges

- ▶ – créer un temps spécifique de rencontre, où les RU peuvent échanger autour de la pratique de leur mandat au quotidien en partageant leurs difficultés comme leurs réussites.
- ▶ – établir du lien entre les RU qui, après leurs formations, disent se sentir seuls lorsqu'ils se retrouvent dans un groupe constitué (CDU...).
- ▶ – avancer ensemble : les RU s'inspirent mutuellement, apprennent les uns des autres, travaillent en groupe sur des problématiques communes, et renforcent ainsi les compétences acquises en formation.
- ▶ – confronter des expériences en vue de progresser et mieux appréhender l'ensemble des problèmes rencontrés par les usagers de la santé.



## Bilan Groupes d'échanges

### Le programme

- ▶ Il se déroule sur une journée (10-16h) avec un repas au cours duquel les échanges continuent de façon informelle.
- ▶ L'animateur prévoit un ordre du jour ou le conçoit avec les participants avant la rencontre : partage d'expériences et analyse collective de situations individuelles pour améliorer la connaissance et l'aisance de chacun dans son mandat.
- ▶ Le plus souvent, le groupe d'échanges classique est complété par l'intervention de la structure accueillante et par le traitement d'un sujet général.

### L'organisation - Méthode

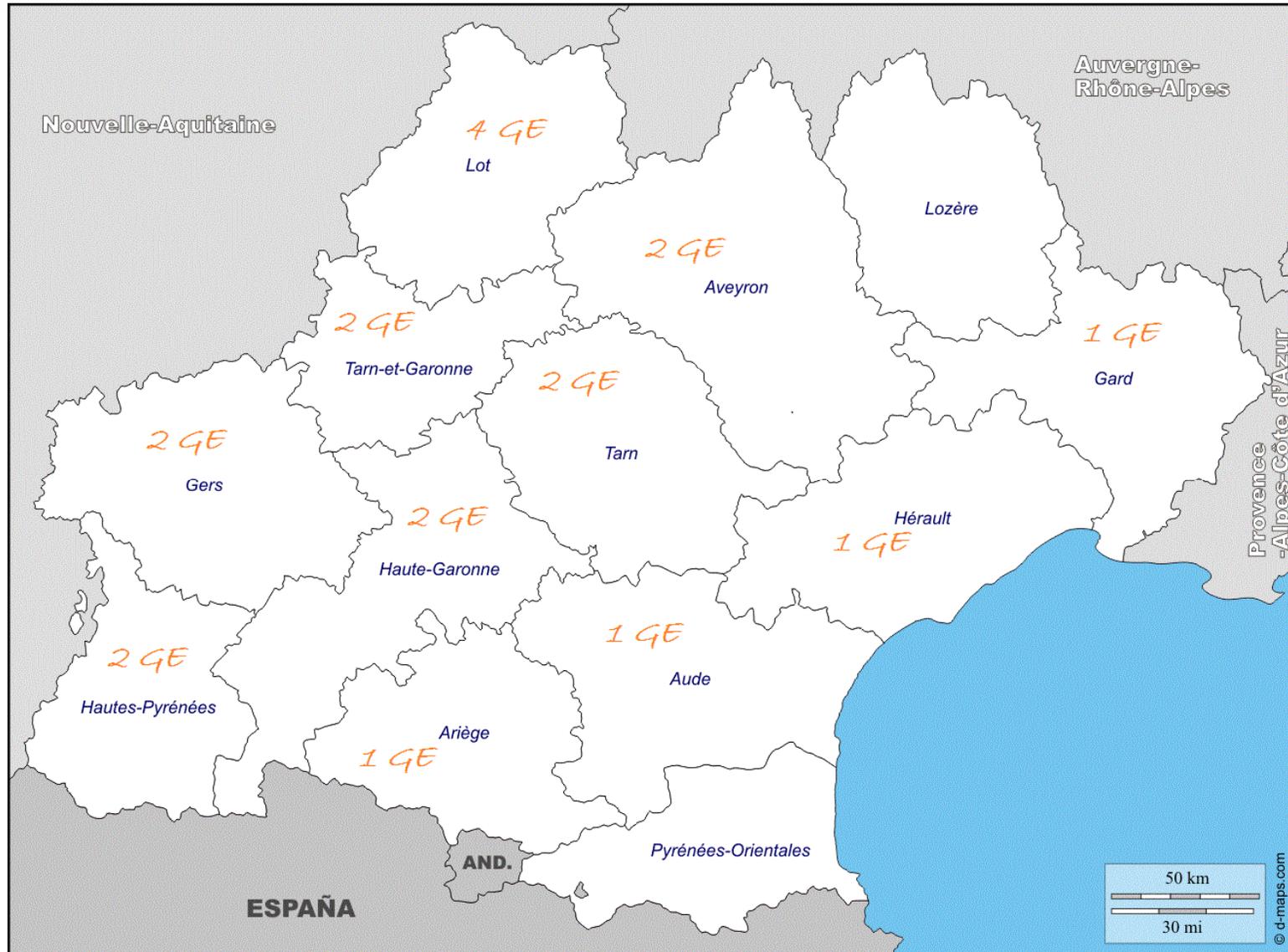
#### *Au démarrage :*

- ▶ rappel des objectifs de la journée
- ▶ rappel des règles (écoute, tolérance, confidentialité...)
- ▶ présentation de l'animateur (et le cas échéant de l'intervenant)
- ▶ présentation des participants (association, mandats, expression des difficultés et satisfactions, attentes)

#### *Travail de groupe sur 2-3 thèmes ou situations vécus par les RU :*

- ▶ - chaque membre exprime ses difficultés, ses attentes, ses interrogations et signale ses besoins en compléments d'informations
- ▶ - l'animateur apporte les précisions et remet la documentation adaptée, UNAASS ou autre





## Bilan Groupes d'échanges

### Les échanges d'expérience ont porté :

- ▶ sur le vécu en CDU, le vécu en certification...
- ▶ sur des informations concernant UNAASS-URAASS
- ▶ sur le projet des usagers, le GHT, le CTS...
- ▶ sur la procédure de renouvellement des RU
- ▶ sur les difficultés de la mise à jour de l'annuaire des RU
- ▶ sur les procédures et les textes relatifs à la mise en place de la nouvelle commission des usagers
- ▶ sur le rôle du RU en Conseil de Surveillance

### Les sujets généraux traités ont été :

- ▶ la sensibilisation à la Gestion des Risques/Événements Indésirables Graves
- ▶ une réflexion autour de la sortie du patient et son amélioration



## Bilan Groupes d'échanges

### Retour des animateurs :

- ▶ – les échanges sont toujours animés et intéressants.
- ▶ – toutes les personnes se sentent bien impliquées dans leurs mandats et semblent soucieuses de leur rôle.

### Retour des participants :

- ▶ – ils disent apprécier de se retrouver entre RU : par l'expérience des uns et des autres, ils se sentent confortés dans leur mission, principalement les nouveaux.
- ▶ – Ils constatent que d'autres rencontrent les mêmes difficultés dans leur mission, et cela les « réconfortent et les re-motivent », disent-ils.
- ▶ ...



## Bilan Groupes d'échanges

En quoi la journée de groupe d'échanges vous a été utile ? Pour :

- ▶ *Echanger*
- ▶ *Comblent des lacunes*
- ▶ *Travailler ensemble*
- ▶ *Prendre en compte des disparités de fonctionnement des CDU*
- ▶ *Mettre à jour des infos, comme l'actualité associative et le fonctionnement de France Assos Santé*
- ▶ *Comparer le fonctionnement des différentes CDU des ES du département*
- ▶ *Connaitre les autres RU en proximité, leur expérience, témoignages*
- ▶ *Echanger des pratiques du rôle de RU*
- ▶ *Connaitre les ES du département, leurs pratiques, échanger avec les professionnels de Santé*
- ▶ *Clarifier des situations*
- ▶ *Se sentir faire partie d'un réseau, une force pour le RU lors des réunions dans son ES*
- ▶ *Appréhender les situations avec plus de sécurité*
- ▶ *recueillir des informations pratiques et témoignages*
- ▶ *rompre notre isolement*
- ▶ *éviter de renouveler certaines erreurs en CDU*
- ▶ *pouvoir s'exprimer, être écouté, entendu, et obtenir des réponses*
- ▶ *La cordialité des rapports humains. L'atmosphère de ces réunions*
- ▶ *Pouvoir apprendre des autres, et les aider si besoin. M'améliorer.*
- ▶ *Travail en groupe constructif sur un sujet.*
- ▶ *J'ai apprécié les temps d'échanges avec les RAQ. J'ai constaté un changement de travail de notre RAQ avec nous depuis deux ans. On est plus sollicité*
- ▶ ...



## Bilan Groupes d'échanges

### Demands exprimées :

- ▶ *Demande sur le projet d'établissement / Comité de pilotage*
- ▶ *Une formation pour les Vice-présidents*
- ▶ *Une formation sur le projet des usagers*
- ▶ *Une aide sur la mise en place du projet des usagers.*
- ▶ *Demande d'un modèle de règlement intérieur de GHT et de fiches boîtes à outils*
- ▶ *Demande d'un projet d'établissement*
- ▶ *Demande d'un Tee-Shirt RU pour identification lors de permanence ou de manifestations.*
- ▶ *Demande formation / gestion des conflits et / médiation*
- ▶ *Quid du renouvellement des CAL*
- ▶ *.....*



## Bilan Groupes d'échanges

### Projets

- ▶ – nécessité de recruter de nouveaux animateurs pour mieux couvrir la grande région Occitanie : nous avons mis en place un appel à candidatures en janvier 2018
- ▶ – il serait intéressant de veiller à réunir des anciens et des nouveaux RU, et surtout à attirer les nouveaux
- ▶ – avec la notion de Territoire, il serait intéressant également d'essayer d'attirer non seulement les RU en CDU mais aussi ceux siégeant dans d'autres instances, qui ont des problématiques différentes.



## Bilan journées thématiques

**3 JOURNEES DE RENCONTRES THEMATIQUES : 405 participants (RU, Professionnels de santé et représentants d'associations non agréées)**

- ▶ 2ème journée d'information régionale sur les soins de support en cancérologie et maladies chroniques – HOTEL DIEU SAINT JACQUES – 26/01/17 : 167 personnes – 92 RU/bénévoles
- ▶ 8ème Journée de Rencontre du réseau des RU et PS en établissements de santé (co organisation ARLIN) – Amphi Bernard MARIS – CPAM31 – 10/03/16 : 76 personnes
- ▶ Dont Synthèse des actions 2016 du réseau des représentants des usagers en CRUQPC en Midi-Pyrénées
- ▶ 3ème Journée Européenne des Droits des Patients 2016 – HÔTEL DE REGION OCCITANIE – 18/04/17 : 162 personnes – 71 RU/bénévoles



## Bilan actions diverses

- ▶ Participation à la Journée Nationale de l'Audition (09/03/17)
- ▶ FORUM EN ENTREPRISE (partenariat AG2r) : TENU D'UN STAND / LATECOERE – CONTINENTAL  
Environ 30 salariés rencontrés (+ DRH – Médecin d'entreprise + Assistantes Sociales)
- ▶ INTERVENTIONS : FEDERATION SOCIETES D'AIDES A LA PERSONNE (CCI 16/02/17) – Journée Nationale de l'Audition (09/03/17) – JEDP (CHIVA 19/04/17) – SALON DES SENIORS OCCITANIE (CENTRE DE CONGRE P.BAUDIS 20/04/17) – CPBVAA OCCITANIE (CEDIP 02/05/17) – IFCS (03/05/17) – CP DMP/CPAM31 (14/06/17) – PREFMS (10/03/17, 19/05/17, 04/10/17) – Journée Mondiale du Diabète (14/11/17) – ARS /SSP (21/11/17) – IUCT/SSP (22/11/17) – AG des CPAM (05/12/17),...



France ASSOS SANTE OCCITANIE  
Union régionale des associations agréées d'usagers du  
système de santé Occitanie

MERCI DE VOTRE ATTENTION

