

## RU, PRENEZ LA PAROLE !

Date : JEUDI 25 AVRIL 2019, de 9h30 à 17h00

Lieu : NANTES

Durée : 1 jour

Coût : gratuit pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé – remboursement des frais

« J'exerce mon mandat de RU depuis quelques temps maintenant, mais j'ai besoin de me former pour **mieux intervenir lors des réunions de la Commission des usagers**. Il faut dire que les professionnels y sont nombreux, et que c'est difficile de se faire entendre ! Comment faire ? Comment prendre de l'assurance et oser soutenir le point de vue des usagers ? »

### PUBLIC

Représentants des usagers membres des associations adhérentes France Assos Santé **ayant suivi les formations Commission des usagers et ayant une expérience effective dans la représentation**

### Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques et mises en situation

### Intervenant

La formation sera assurée par Pascal DESCLOS, formateur en communication

### OBJECTIFS

Oser exprimer à l'oral le point de vue de l'utilisateur face aux professionnels : gagner en confiance

- Etre à l'aise avec soi pour l'être avec les autres
- Communiquer avec efficacité
- Intervenir lors d'une réunion de Commission des usagers

### CE DONT NOUS PARLERONS

- Oser prendre la parole et être entendu
- Vaincre le trac – Canaliser mes forces émotionnelles
- Prendre conscience de ce que je suis quand je m'adresse à un groupe
- Prendre confiance en moi
- Faire passer une information d'une façon claire, précise, motivante pour qu'elle soit efficace
- Exprimer mon opinion, écouter celle des autres
- Argumenter ma prise de décision
- Savoir réagir dans le cas d'opposition ou d'agression
- Convaincre un auditoire
- Rebondir dans les échanges et le débat dans le cas d'un dysfonctionnement au sein d'un établissement de santé



**FORMATION DES REPRESENTANTS DES USAGERS**

**RU, PRENEZ LA PAROLE !**

**BULLETIN D'INSCRIPTION DE LA FORMATION DU 25 AVRIL A NANTES**

**Pour les formations** se déroulant à France Assos Santé **Pays de la Loire** : Nous transmettre par courrier, votre(s) chèque(s) de caution de 15 euros pour une inscription sans hébergement à l'adresse suivante :

*France Assos Santé Pays de la Loire – 18 Bis Rue de la Vertonne – 44120 Vertou*

**Aucune inscription ne sera prise en compte sans un chèque de caution de 15 €. Cette caution est demandée pour faire face aux coûts incompressibles en cas d'annulation de dernière minute (moins de 48h avant la formation - sauf motif médical)**

**Les chèques seront rendus à la fin de la formation.**

**Nom** ..... **Prénom** .....

Association membre de France Assos Santé : .....

Région : .....

Fonction dans l'association (salarié, bénévole, élu...) : .....

Votre adresse : .....

Votre téléphone : ..... Votre E-mail : .....

**Est-ce votre première inscription aux formations de France Assos Santé ?**

OUI       NON

Si non, à quelle formation avez-vous déjà participé ?

.....  
.....

**Instances où vous représentez les usagers :**

- Commission des usagers
- Conseil de Surveillance d'établissement public ou conseil d'administration d'établissement de santé privé
- Conférence territoriale de santé (CTS)
- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)

- Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)
- Comité de protection des personnes (CPP)
- Conseil de la CPAM
- Autre (préciser) : .....

**Depuis combien de temps êtes-vous représentant des usagers ?** .....



## FORMATION DES REPRESENTANTS DES USAGERS

### Pour vous, représenter les usagers, c'est (plusieurs réponses possibles)

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> la mission d'une association de patients</li> <li><input type="checkbox"/> une affaire de juristes</li> <li><input type="checkbox"/> un pis-aller face au fonctionnement de l'hôpital</li> <li><input type="checkbox"/> faire de la figuration</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> un moyen de mettre en œuvre la démocratie sanitaire</li> <li><input type="checkbox"/> apporter un regard neuf à la communauté hospitalière</li> <li><input type="checkbox"/> le socle de la défense des droits des patients</li> </ul> |
|---|--|

### Comment avez-vous appris à représenter les usagers ?

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> en doublon, avec un tuteur</li> <li><input type="checkbox"/> grâce à une formation dans mon association</li> <li><input type="checkbox"/> sur le tas, en le faisant</li> <li><input type="checkbox"/> c'est inné, chez moi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> grâce à des connaissances juridiques professionnelles</li> <li><input type="checkbox"/> grâce à des connaissances médicales professionnelles</li> <li><input type="checkbox"/> autrement : .....</li> </ul> |
|---|---|

### Qu'attendez-vous de cette formation ? 3 bonnes raisons de vous y inscrire :

- 
- 
- 

### Quelles questions voudriez-vous voir abordées durant la formation ?

.....

.....

.....

.....

### Quelles sont les principales difficultés qui se présentent à vous dans votre mandat de représentant ?

Si vous n'avez encore jamais exercé de mandat de représentation, quelles sont vos questions ? Vos craintes et appréhensions (si vous en avez) ?

.....

.....

.....

.....

