

A02 Formation

T04 Partenariat en santé &amp; expérience des patients et des personnes accompagnées

## Favoriser l'engagement des usagers pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et des accompagnements

### Informations pratiques :

Secteur(s) d'activité :

Tous secteurs

Modalités :

**Formation inter ou intra établissement d'une journée en présentiel complétée d'une demi-journée en distanciel.**

Calendrier :

**Formation inter établissement**

&gt; prochaines sessions 2025 :

- Toulouse : 13/05 & 03/09 (1/2 jour distanciel)
- Montpellier : 30/09 & 19/12 (1/2 jour distanciel)

**Formation intra établissement** : à la demande

Nb de participants :

10 à 18 personnes maximum

Tarif :

**Inter établissement** : 600 €\* par personne inscrite  
**Intra établissement** : 3 000 €\* la session de formation  
*\*tarif adhérent : 30 % de réduction*

### Public :

Cette formation s'adresse aux :

- Professionnels issus du sanitaire (ville/hôpital) et du médico-social
- Représentant des usagers : membre du CVS ou de la CDU
- Patient / personne accompagnée / proche-aidant / partenaire

### Pré requis :

Aucun

### Objectifs :

La loi KOUCHNER de 2002 a acté la place de l'utilisateur\* dans le système de santé. La HAS au travers des référentiels d'évaluation des établissements de santé et médico-sociaux inscrit l'engagement des usagers comme un élément incontournable de l'amélioration de la qualité des soins et des accompagnements.

Cette formation s'adresse à l'ensemble des professionnels des établissements de santé ou médico-sociaux et de la ville ainsi qu'aux représentants des usagers, membres du CVS, proches aidants, patients partenaires ressources. Elle a comme intention de favoriser l'engagement des usagers au service de l'amélioration de la qualité des parcours de santé et d'accompagnement.

\*usagers : patient / personne accompagnée / proche-aidant / partenaire

### Objectifs généraux :

- Comprendre les concepts de l'engagement et de représentation de l'utilisateur
- Comprendre et analyser l'enjeu de l'engagement des usagers d'une structure
- Connaître les exigences réglementaires de la certification et de l'évaluation HAS

## À l'issue de la formation, les participants devront être capables de :

- Définir l'engagement des usagers et repérer les différents niveaux de cet engagement
- Définir les rôles et missions des acteurs
- Contribuer à la mise en œuvre de l'engagement des usagers au sein d'une structure

## Contenu et séquençage :

### Jour 1 - journée en présentiel / durée de 7 h

#### Matin / 3 h 30

- La démocratie en santé
- La notion d'engagement des usagers dans les référentiels d'évaluation : certification des établissements de santé, évaluation de la qualité des ESSMS
- Une recommandation commune de mise en œuvre de l'engagement "soutenir et encourager l'engagement des usagers dans le secteur social, sanitaire ou médicosocial" - HAS, juillet 2020
- Les différents niveaux d'engagement des usagers - travaux de groupe
- L'identification et la mobilisation des acteurs qui participent au développement de l'engagement

#### Après-midi / 3 h 30

- L'engagement des usagers dans vos structures : partage d'expériences
- Présentation des différents outils et méthodes pour mettre en œuvre l'engagement des usagers
- Envisager et partager les pratiques innovantes en termes d'engagement - travaux de groupe
- Présentation des référentiels, outils et associations disponibles pour aller plus loin

### Jour 2 - demi-journée en distanciel / durée de 3 h 30

Retour sur le déploiement de l'engagement sur les structures/établissements :

- Présentation des projets et retour d'expérience
- Points forts / axes d'amélioration
- Elaboration d'un plan d'actions

## Intervenants :

Ce programme a été co-construit avec l'association Savoirs patients - Institut pour la promotion des patients et aidants partenaires en Santé. Chaque session de formation est animée par :

- un membre de l'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie, expert de la thématique ;
- un patient-partenaire issu du réseau de personnes ressources de la SRA Occitanie.

## Méthodes pédagogiques :

Cette formation vise une applicabilité des acquis immédiate et opérationnelle pour tous les participants. À cette fin, les formateurs·trices mettront en place une pédagogie adaptée, interactive et accessible au moyen de :

- **Acquisition et/ou approfondissement de connaissances** et compétences sous forme d'apports théoriques ;
- **Pédagogie actives et expérientielles** sous forme de mises en situations et ateliers ;
- **Pédagogie réflexive** reposant sur le partage d'expérience entre les participants et nourrie par l'expérience du formateur.

## Modalités d'évaluation et de suivi :

- Recueil des attentes
- Auto-positionnement
- Quizz d'évaluation des compétences visées en amont et en aval de la formation
- Évaluation de la formation par les participants
- Attestation de fin de formation

## Pour nous contacter :



Pour plus d'information, nous vous recommandons de vous adresser au service formation :

[formations@sra-occitanie.fr](mailto:formations@sra-occitanie.fr)

Tél. 05 67 31 21 30

*La SRA Occitanie s'engage dans une démarche d'accès pour tous aux formations et notamment pour les personnes en situation de handicap. Notre organisme veille à mettre en œuvre des adaptations matérielles et organisationnelles et demande à chaque participant ou établissement inscrivant des participants de nous informer des besoins en aménagement.*

Date création : 01/01/2025

Date dernière mise à jour : 16/01/2025