

PRÉ PROGRAMME

10h00 – Allocution d'ouverture

Ségolène BENHAMOU – présidente de la FHP MCO

Evaluation de la satisfaction des patients : où en êtes-vous ?

Atelier Quizz avec participation de la salle

E-satis : quels objectifs satisfaction Patient ?

Dr Laetitia MAY, chef du service Indicateurs de qualité et de sécurité des soins et de la mission Sécurité du Patient - HAS

La satisfaction des patients : obligation de moyen ou de résultat ?

Point de vue des acteurs :

- Représentant des usagers
- Directeur d'établissement
- Responsable qualité

12h45 – 14h00 : Déjeuner

14h00 – 16h45

Union Nationale des Associations agréées d'usagers du Système de Santé : une union sacrée ?

Missions, organisation et fonctionnement

Table ronde avec :

- Claude RAMBAUD - Représentante de France Assos Santé
- Dr Alexandra FOURCADE – Cheffe du Bureau Usagers de l'Offre soins - DGOS

Echanges avec la salle

Fin de Vie : de nouveaux droits ?

Grand Témoin – Jean LEONETTI – Président la Fondation des usagers du système de santé - Maire d'Antibes

17h00 – Clôture
