

10h00 : Allocution d'ouverture

Ségolène BENHAMOU – Présidente de la FHP MCO

**ÉVALUATION DE LA SATISFACTION
DES PATIENTS : OÙ EN ÊTES-VOUS ?**

ATELIER QUIZZ AVEC PARTICIPATION DES CONGRESSISTES

**E-SATIS : QUELS OBJECTIFS
SATISFACTION PATIENT ?**

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

**LA SATISFACTION DES PATIENTS :
OBLIGATION DE MOYENS
OU DE RÉSULTATS ?**

Point de vue des acteurs :

Chantal CATEAU – Représentante des usagers -
Association Le Lien - Formatrice

Hélène BURLLOT – Responsable Assurance Qualité
et Gestion des Risques - Hôpital Privé d'Antony

Dr Jean-Louis DESPHEUX – P.D.G. - groupe Courlancy
à Reims

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 – Vice Présidente du Lien,
Administratrice de France Assos Santé

Dr Alexandra FOURCADE – Cheffe du Bureau Usagers
de l'Offre soins - DGOS

Échanges avec les congressistes

FIN DE VIE : DE NOUVEAUX DROITS ?

Grand Témoin :

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

17h00 : Clôture

Collation sucrée