

Représentant des usagers

Le kit

**pour vous faire connaître
dans l'établissement**

**Auprès des
patients,
familles,
aidants,
bénévoles
d'association.**

et

**Auprès des
professionnels
de
l'établissement**

Sommaire

Page	Supports pour se faire connaître auprès des patients, familles, aidants...
1	Plaquette de communication expliquant ce qu'est un représentant des usagers
2	Plaquette de communication en version facile à lire et à comprendre
3 et 4	Exemple d'article pour le livret accueil, exemple d'affiche pour les halls d'accueil
5	Vidéo
6	Silhouette de représentants des usagers
7	Set de table
8	Badge
9	Supports pour permanence / stand d'information...
10	Article pour la presse locale
11	Éléments insérés dans le courrier accusé de réception d'une réclamation
	Supports pour se faire connaître auprès des professionnels de l'établissement
12	Plaquette de communication expliquant ce qu'est un représentant des usagers
13	Diaporama de présentation
14	Fiche explicative
	Supports pour les 2 cibles
15	Éléments de langage pour se présenter
16 et 17	Comment des représentants des usagers perçoivent leurs missions
	Bon de commande

Un représentant des usagers, c'est quoi ? pour les usagers

1

UN REPRÉSENTANT DES USAGERS, ÇA FAIT QUOI ?

- Le représentant des usagers (RU) intervient dans les établissements de santé et dans différentes instances de santé publique.
- Il est le porte-parole de tous les usagers et s'engage pour la santé de tous
- Il aide les usagers à faire entendre leur voix
- Il promeut et défend les droits des personnes, et joue un rôle de médiateur auprès des professionnels de santé
- Il remet du pragmatisme dans des organisations parfois déshumanisées. Il aide, mais quand il le faut, il tape du poing sur la table. Il fait vivre la solidarité.
- Il est membre d'une association reconnue et agréée.

IL S'ENGAGE POUR LA SANTÉ DE TOUS



ET ÇA M'APPORTERA QUOI D'ÊTRE RU ?

“ Je me sens utile dans l'hôpital : j'aide des gens à se comprendre, j'aide les malades à surmonter des difficultés lors de leur hospitalisation
Robert ”

“ En tant que RU je parle de tous les sujets, j'explore l'ensemble du système de santé, et ça aide aussi mon association.
Marie ”

“ On a rappelé aux pouvoirs publics la nécessité d'avoir accès 24h/24 à un médecin : ils sont embourbés dans les textes, et ne voient plus ce que vivent les gens. On est aussi un peu lanceur d'alerte !
Alain ”

“ Nous débattons tous ensemble, professionnels de santé, décideurs, personnes malades. J'ai pu faire des propositions toutes simples auxquelles personne n'avait eu le temps de réfléchir.
Maud ”

« Combien de temps cela me prendra ? »

Il faut compter entre 15 et 20 jours par an, voire plus selon les mandats.

« J'aurai de l'aide ? »

Vous serez accompagné dans votre association et par France Assos Santé, qui vous fournira tous les outils et informations dont vous aurez besoin.

« Comment je peux apprendre ? »

Vous suivrez des formations dispensées par France Assos Santé et votre association.

« Je serai tout seul dans un monde hostile ? »

Non, vous formerez une équipe avec les autres RU. Il y a toujours au moins un binôme, voire plus, dans chaque instance.

« Combien ça me coûtera ? »

Vous serez remboursé des frais occasionnés par votre mandat. Des dispositions existent pour les salariés (congé de représentation). Elles sont soumises à conditions.



La version pdf peut vous être envoyée pour impression
ou envoyée en version papier .

Comment l'utiliser ?

Vous pouvez le mettre à disposition dans le hall, au bureau des entrées, les salles d'attente...
Vous pouvez également le distribuer en allant vers les personnes en vous présentant et en leur donnant le document.

Plaquette de communication version facile à lire : FALC



RU (F

RU

Les usagers de la santé sont les personnes :

- en consultation, hospitalisées ou aux urgences,
- en visite dans un établissement de santé (famille, amis).

Un établissement de santé : c'est un hôpital, une clinique, un service de soins.



Les RU représentent les usagers de votre établissement de santé :

- ils veillent au respect de vos droits,
- ils défendent vos intérêts,
- ils vous accompagnent dans vos réclamations,
- ils vous accompagnent dans vos plaintes.



Les RU sont des bénévoles :

- membres d'une association d'usagers de la santé,
- désignés par l'ARS (Agence Régionale de Santé),
- nommés dans la CDU (Commission Des Usagers),
- formés par France Assos Santé La Réunion.



Les RU respectent le secret professionnel.

Les RU respectent la vie privée des usagers.



Les RU accompagnent les usagers de la santé pour :

- les orienter dans leurs démarches,
- favoriser le dialogue avec les professionnels de santé.



Les RU sont à votre écoute.

Les RU sont vos porte-parole.



Ils transmettent à la CDU (Commission Des Usagers) vos réclamations.



Dans la CDU, les RU :

- remontent les demandes des usagers,
- veillent au respect des droits des usagers,
- défendent les intérêts des usagers,
- assurent le respect des droits en santé.



Les RU fo

- à l'accueil,
- dans le livret d'accueil,
- au secrétariat de Direction,
- au service Qualité,
- sur le site internet.



Pour plus d'informations :

Mail : lareunion@france-assos-sante.org

Site internet : <https://www.france-assos-sante.org>

Ce document a été réalisé par France Assos Santé La Réunion en août 2022.

Ne pas le jeter sur la route.

Ce document a été transcrit par l'ESAT Adapei La Réunion



Origine du support :
France assos santé
Réunion

Comment l'utiliser ?

Vous pouvez le mettre à disposition dans le hall, au bureau des entrées, les salles d'attente...
Vous pouvez également le distribuer en allant vers les personnes en vous présentant et en leur donnant le document.

La version pdf peut vous être envoyée pour impression auprès de la délégation
France Assos Santé Réunion : lareunion@france-assos-sante.org

Texte pour le livret d'accueil de l'établissement (*exemple du CHU Limoges*)



VOTRE AVIS et VOS DROITS

Vos éloges, observations, propositions, plaintes, et réclamations

(Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par notre établissement et une réponse à vos courriers vous est adressée dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de l'unité de soins concernée.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous **pouvez écrire à la Directrice Générale**. Elle veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et se chargera de vous répondre, après avoir fait procéder à une enquête.

Par ailleurs, la Direction chargée des Relations avec les Usagers ou la Commission Des Usagers (CDU) peuvent vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical ainsi que les représentants des usagers. Ces derniers vous recevront, vous et vos proches, pour examiner les difficultés que vous rencontrez et vous aider à les résoudre.

Pour toute question ou difficulté, vous pouvez contacter le service des Relations avec les Usagers :

- par téléphone au 05 55 05 61 72
- par mail à relations.usagers@chu-limoges.fr

Commission Des Usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée à examiner votre plainte ou réclamation. Ses membres sont soumis au secret professionnel. En séance plénière, la CDU peut formuler des recommandations aux responsables de l'établissement afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, que vous soyez satisfait ou non, il est très important de nous en faire part.

Flashez le QR code
pour consulter la liste
des membres qui
composent la CDU



Comment l'utiliser ?

Vous pouvez proposer ce texte en commission des usagers, après concertation avec les autres représentants des usagers.

Affiche exemple

Proposée par France Assos Santé Haut de France

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le Représentant des Usagers a pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.



Les Représentants des Usagers sont là pour vous informer et répondre à vos questions. Vous pouvez les contacter aux coordonnées suivantes :



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone

Logo et coordonnées de l'établissement

Modèle de document proposé par



La version pdf peut vous être envoyée pour impression.

Comment l'utiliser ?

Vous pouvez prendre exemple sur cette affiche pour créer la vôtre et l'afficher dans le hall d'accueil de l'établissement, les salles d'attente...

Affiche Générique RU

Proposée par France Assos Santé

**En tant que patient,
vous avez des droits.**

Ici, un



**est là pour
vous aider dans
la défense
de vos droits.**

RENSEIGNEZ-VOUS À L'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT



Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

Informations et actions sur france-assos-sante.org

Comment l'utiliser ?

Vous pouvez prendre exemple sur cette affiche dans le hall d'accueil de l'établissement, les salles d'attente...

Vidéo de présentation



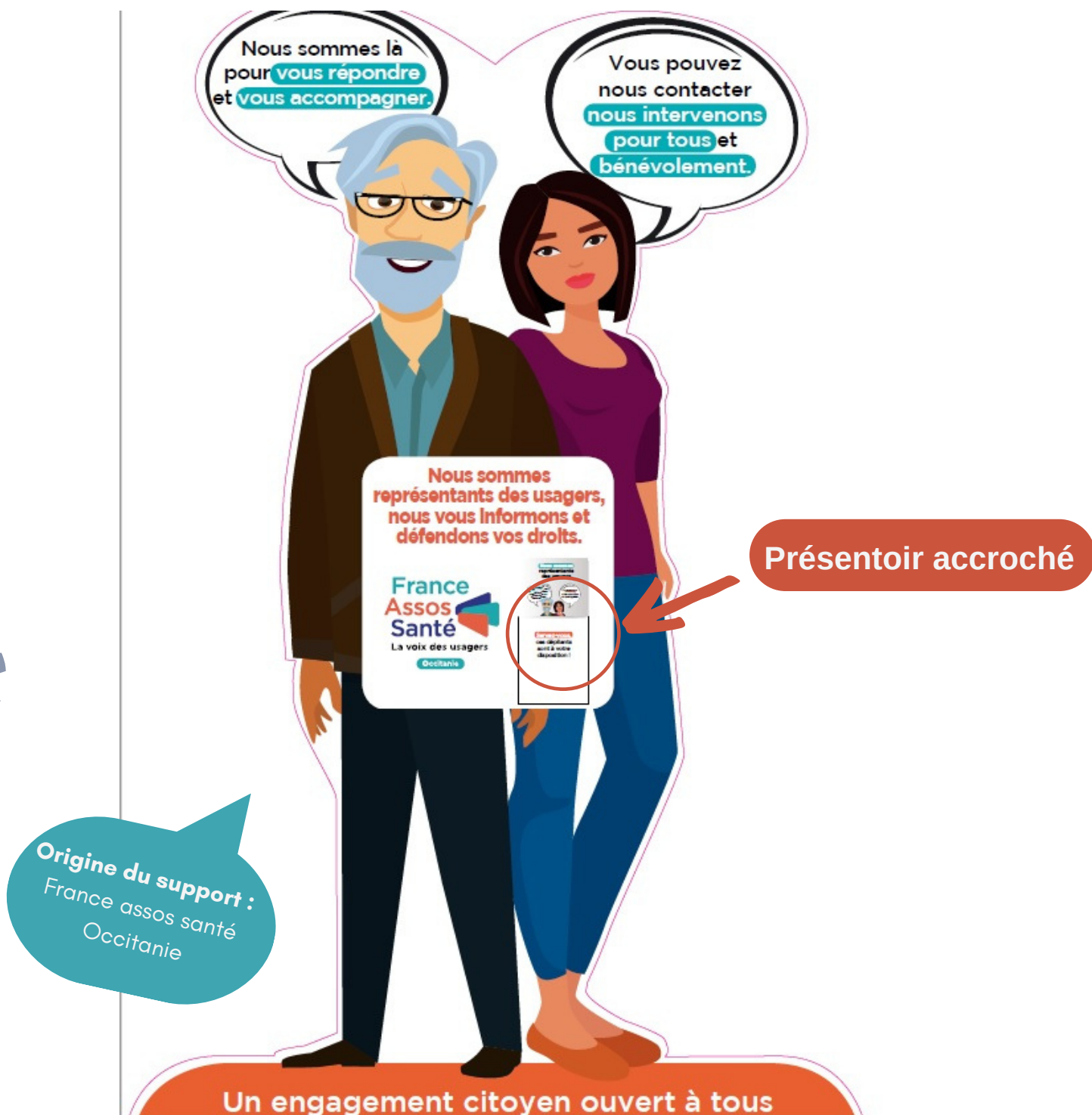
La version à télécharger peut vous être envoyée.

Elle est également disponible sur Youtube :
<https://www.youtube.com/watch?v=NZW2SloJ2YM>

Comment l'utiliser ?

Cette vidéo peut être diffusée sur la chaîne interne de l'établissement.
Egalement sur le site internet.

Silhouette de représentants des usagers



BIENTÔT DISPONIBLE EN NOUVELLE-AQUITAINE
Taille : 180 cm de hauteur et 111 cm au niveau du pied

Comment l'utiliser ?

Cette silhouette peut être située dans le hall d'entrée de l'établissement, au niveau d'un lieu de passage des patients et des proches.

Set de table : exemple

Ma voix en tant qu'usager est reconnue

En tant que patient-e

DANS CET ÉTABLISSEMENT, JE SUIS REPRÉSENTÉ(E)

Les Représentants des Usagers mandatés dans cet établissement par l'Agence Régionale de Santé, sont là pour faire exprimer votre voix en tant qu'usager.

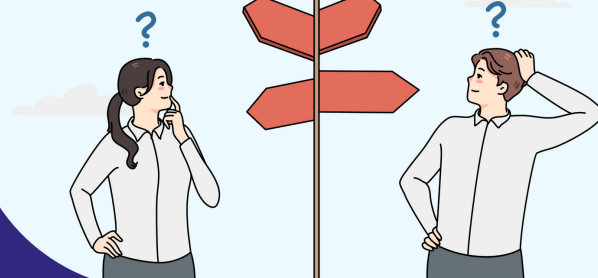
Qui sont-ils ?

Ce sont des bénévoles issus d'associations agréées en santé. Ils sont tenus au secret professionnel. Ils sont présents dans les différentes commissions et groupes de travail de l'établissement.

Comment les contacter ?

adresse mail ou tel

LOGO
DE
L'ÉTABLISSEMENT



Que font-ils ?

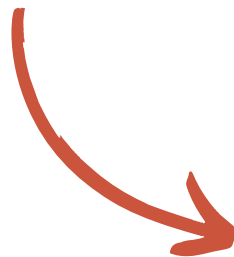
Ils travaillent pour le respect des droits des patients, des familles et des proches, oeuvrent à l'amélioration de l'accueil et à la garantie de la qualité et sécurité des soins.

Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches pour faire valoir vos droits. Ils prennent connaissance des courriers des plaintes et réclamations des patients et des familles afin de proposer des actions d'amélioration, en collaboration avec la direction de l'établissement.

La version pdf peut vous être envoyée pour impression.

Comment l'utiliser ?

Après concertation en commission des usagers, ce set de table peut être installé sur les plateaux des patients, des professionnels de santé, des résidents...



Bon de commande en fin de kit

Gratuit : 1 par représentant des usagers, dans la limite des stocks disponibles.

Comment l'utiliser ?

Nous vous conseillons de le porter dès votre entrée dans l'établissement où vous êtes représentants des usagers.

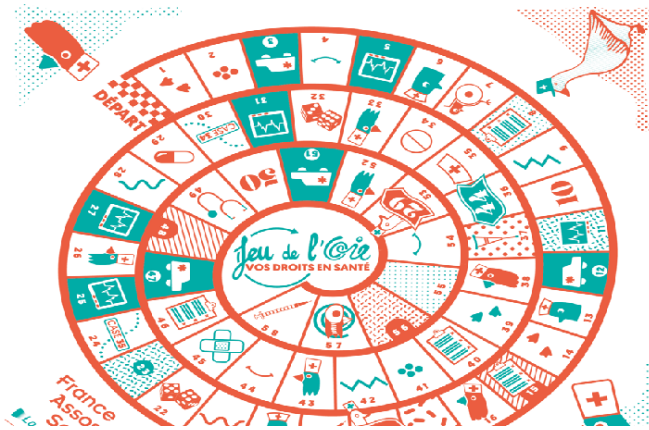
Supports pour permanence stand d'information, pour aller vers les usagers



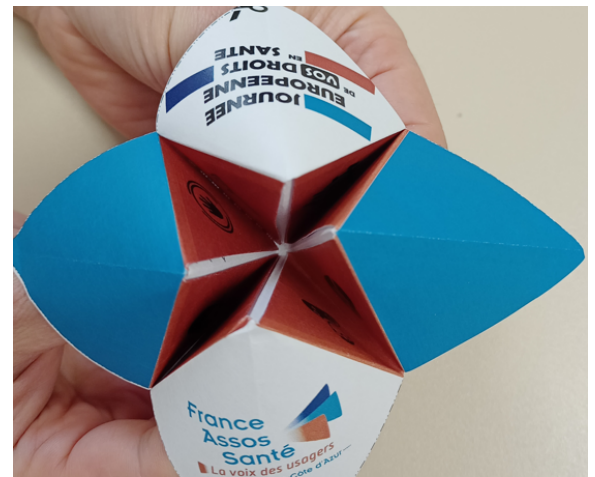
Quizz sur les droits des patients



Porte-clé avec les droits des patients



Jeu de l'oie sur les droits des patients



Jeu cocotte sur les droits des patients

1/ Bon de commande en fin de kit pour quizz et porte-clé

Gratuit : 1 quizz par établissement et/ou 30 porte-clés par établissement, dans la limite des stocks disponibles.

2/ Nous vous fournissons les pdf pour impression (format A3) pour jeu de l'oie et cocotte

Comment les utiliser ?

Les supports vous permettent "d'attirer" les personnes et de les questionner sur des situations liées à leurs droits en tant que patient.



Porter la parole des Usagers

Les Représentants des Usagers (RU) ont pour mission principale de porter la parole des usagers du système de santé afin d'améliorer la qualité de leur prise en charge. Ils sont les garants du respect de leurs droits et de leurs intérêts. Ils exercent des mandats dans différentes instances, de l'échelon national à l'échelon local, notamment dans les établissements de santé et dans les caisses de Sécurité sociale, avec la volonté, aux côtés des professionnels de santé, des élus et des pouvoirs publics, de promouvoir la participation des patients dans toutes les décisions relatives à leur santé.

Les RU sont aux côtés des patients pendant leur parcours de soin et veillent à ce qu'ils soient entendus.

Un rôle concret aux côtés des patients

Dans les hôpitaux ou en clinique par exemple, ils organisent notamment des permanences d'écoute pour les usagers et leur famille, ils les accompagnent dans leurs démarches, veillent à ce qu'une réponse convenable soit apportée aux plaintes et aux réclamations, s'assurent de la clarté des informations transmises aux patients.

Ils peuvent proposer différentes mesures afin d'améliorer le quotidien à l'hôpital, comme élargir les horaires de visite, mettre en place des paravents d'intimité ou encore améliorer le contenu des repas. Ils œuvrent aussi activement à identifier les problèmes de qualité, tels que les retards dans les soins, et proposent des solutions pour les résoudre.

Les Représentants des Usagers de santé sont également impliqués dans l'amélioration de la sécurité des soins. Ils participent à identifier les risques potentiels et à mettre en place des mesures de prévention. Cela peut inclure des initiatives comme la sensibilisation aux infections nosocomiales ou au bon usage des médicaments.

Les caisses primaires d'assurance-maladie et les caisses générales de sécurité sociale sont un autre exemple d'instances de proximité où siègent les Représentants des Usagers. En leur sein, ils sont les vigies de l'accès aux soins et du respect des droits. Demandes d'assurés pour faire face à des dépenses imprévues, déserts médicaux ou cabinets inaccessibles, refus de soins ou de prise en charge, dépassements d'honoraires, service rendu par la caisse aux usagers (remboursements des soins, versement des indemnités journalières, accueil des usagers...) : pour résoudre de nombreuses difficultés, de manière équitable et transparente, le rôle des RU est crucial.

Pour accéder à l'enquête et au communiqué de presse complet scanner ce QR code

ou sur le site de France Assos Santé
https://www.france-assos-sante.org/communique_presse/des-femmes-et-des-hommes-engages-les-representants-des-usagers/



Comment l'utiliser ?

En prenant contact avec vos référents média locaux et en leur proposant cet article.

Éléments insérés dans le courrier accusé de réception d'une réclamation

J'ai accordé le plus grand intérêt à votre courrier du
relatif à votre hospitalisation.

Afin de vous répondre le plus rapidement possible, j'ai
demandé au service où vous avez été hospitalisé de me
transmettre toutes les informations nécessaires.

La responsable des relations avec les usagers vous
contactera pour échanger avec vous et vous proposera, si
vous le souhaitez, une médiation.

**Vous pouvez également et dès maintenant prendre
contact avec un représentant des usagers qui peut vous
accompagner dans votre démarche, si vous le souhaitez.
(Le représentant des usagers est un bénévole
d'association agréée et indépendant de l'établissement.
Il a pour mission de veiller au respect des droits des
patients et proposer des améliorations de la prise en
soin).**

Veillez agréer,, l'expression de nos sentiments les
meilleurs.

Comment l'utiliser ?

En demandant, en commission des usagers, d'insérer ce paragraphe aux accusés
réception des courriers de plaintes ou réclamations.

Un représentant des usagers, c'est quoi ? pour les professionnels

12

Un représentant des usagers c'est quoi ?

PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Qui n'a jamais entendu ces propos d'un collègue soignant...?

« Voilà qu'elle refuse les soins maintenant ! Elle n'a pas le droit ! »

« Il n'y a plus de livrets d'accueil à distribuer ! »

« Ce n'est pas grave, personne ne les lit ! »

« Pas de couverture pour M. Durand ? Ils l'attendent en salle d'op... Allez c'est bon ! »

« Mme Dupont est tombée de son lit ! Elle n'avait qu'à nous appeler ! »

« Ah ! Plus de place en SSR... On le renvoie chez lui alors ! »

Des représentants des usagers auprès des professionnels de santé pour les usagers.

France Assos Santé Le voix des usagers

Faire...

On les appelle RU ont comm établissements d

En mars 2002, la les RU siègent dan

Une instance phare notamment de traiter usagers.

Comment travailler avec les RU ?

- Solliciter les RU dans vos services.
- Convier les RU aux réunions d'accueil pour les présenter aux nouveaux arrivants.
- Impliquer les RU dans vos groupes de travail et les cellules de crise.
- Orienter les patients et leur famille vers les RU en cas de problème.
- Mettre à disposition des RU un badge, un local...

Missions du représentant des usagers

- Etre le porte-parole de tous les usagers et s'engager pour la santé de tous.
- Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein de l'établissement de santé.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de la prise en charge des usagers.

Engagements du RU

- Bénévole.
- Formé tout au long de son mandat.
- Soumis au secret professionnel.
- Respectant vie privée et intimité des patients

Comment contacter les RU ?

Les coordonnées des RU sont accessibles :

- Sur le livret d'accueil de l'établissement de santé,
- Sur le site Internet de l'établissement de santé,
- Auprès du secrétariat de l'établissement de santé,
- Via l'affichage dans les accueils et les salles d'attente,
- Auprès de France Assos Santé Normandie,
- Par le biais de la maison des usagers quand elle existe.

Assos Santé Normandie
Le voix des usagers

Ce document a été rédigé et mis en page par France Assos Santé Normandie et un collectif de représentants des usagers normands.

Santé info Droits
01 53 62 40 30
La ligne de France Assos Santé

France Assos Santé Normandie
15 rue de l'Archevêque Prioux - 76000 Rouen
tél. 02 35 34 26 61 / normandie@france-assos-sante.org

Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h
Mardi et jeudi : 14h-20h

EDITION 2021

Origine du support :
France assos santé
Normandie

La version pdf peut vous être envoyée pour impression en faisant la demande auprès de la délégation France Assos Santé Normandie : normandie@france-assos-sante.org

Comment l'utiliser ?

Mettre ce document à disposition des professionnels en salle de transmission, réfectoire
Le présenter en réunion de commission médical d'établissement, direction des soins...

Fiche explicative

2022

Santé Info Droits PRATIQUE

— B.1 —

DÉMOCRATIE SANITAIRE

LE REPRÉSENTANT DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Dans les années 80 puis 90, différents événements ont conduit à l'émergence d'une nouvelle forme de relations entre les soignants et les soignés.

L'épidémie du Sida, en virus face auquel malades et soignants étaient aussi démunis les uns que les autres, a conduit non sans difficulté à une nouvelle forme de relation de soins. Une relation plus équilibrée dans laquelle la parole du malade a progressivement été plus et mieux considérée. On commençait à s'éloigner du modèle paternaliste d'un médecin décidant pour le patient.

Les scandales sanitaires des années 80 et 90, plus particulièrement ceux du sang contaminé et de la Clinique du sport (infections très graves de patients liées à la présence d'un microbe dans le circuit d'eau et à une mauvaise stérilisation des instruments chirurgicaux), ont poursuivi ce mouvement de rééquilibrage de la relation soignants-soignés. Une montée en puissance des associations de patients s'est alors manifestée prenant ainsi part aux débats sur la qualité des soins et la sécurité des patients et, plus largement, l'organisation du système de santé.

La question a commencé à se poser de donner un caractère officiel à la participation des associations à certaines instances de santé. C'est ainsi qu'en 1996, une ordonnance a prévu la présence de représentants des usagers dans les conseils d'administration des établissements publics de santé. Ont suivi les États généraux de la santé puis la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui ont permis d'élargir la présence de représentants d'usagers au sein d'autres instances. Un agrément a été créé à cette occasion : attribué par la Commission nationale d'agrément, il permet aux associations d'usagers qui en bénéficient de proposer la désignation de représentants des usagers. La liste des associations agréées aux niveaux national et régional est accessible au lien suivant :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministres/acteurs/partenaires/associations-d-usagers-du-syteme-de-sante-agreees>

Bon de commande en fin de kit

Comment l'utiliser ?

Mettre ce document à disposition des professionnels en salle de transmission, réfectoire
Le présenter en réunion de commission médicale d'établissement, direction des soins...

« La voix des usagers »



La défense des droits des usagers en santé L'action des Représentants des Usagers



Il intervient dans les établissements de santé et dans les instances de santé publique à l'échelon local, départemental, régional et national.

Le **Représentant des usagers** est une **personne bénévole** issue **d'une association Agréé en santé** qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé.

Il fait entendre la voix des usagers pour contribuer à l'évolution du système de santé.

4 Missions essentielles

- Faire valoir les droits des usagers du système de santé ;
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients, des personnes âgées et/ou en situation de handicap ;
- S'impliquer dans l'organisation d'un établissement de santé ;
- Participer à l'élaboration des politiques de santé.

France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine – 1 rue Pablo Néruda 33 140 Villenave d'Ornon – 05 56 93 05 94 – www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org

La défense des droits des usagers en santé Les RU en Etablissements de santé ou les trouver ?

Dans les instances réglementaires :

• En **Commission des Usagers (CDU)** pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter les démarches, émettre des avis et propositions pour améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Dans les instances réglementaires :

• En **Conseil de Surveillance, GHT** pour prendre part à la stratégie de l'établissement, participer à la dynamique du projet d'établissement et agir en faveur du parcours patient.

Dans les commissions statutaires :

• En **CLUD, en CLIN, en CLAN, en Comité d'Ethique** pour partager le vécu, l'expérience des usagers, agir en faveur de la qualité et sécurité des soins.

« La Commission Des Usagers veille au respect de nos droits »



Dans les instances réglementaires :

• En **Commission d'Activité Libérale (CAL)** pour veiller à l'égalité d'accès aux soins.

Autre dynamique

• **Groupes de travail**
Certification, expérience patient, programme ETP..

France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine – 1 rue Pablo Néruda 33 140 Villenave d'Ornon – 05 56 93 05 94 – www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org

Pour télécharger le diaporama complet : <https://nextcloud.france-assos-sante.org/s/riKGwdrnXijMMc>

Comment l'utiliser ?

En faire une présentation en commission médicale d'établissement, en direction des soins, dans les groupes de travail avec des professionnels de l'établissement.

Éléments de langage pour se présenter :



*" Représenter les usagers en commission des usagers, c'est prendre un engagement vis-à-vis des patients et de leurs familles. C'est aussi participer aux instances de l'institution dans un objectif d'améliorer la qualité des soins et de l'accueil en y apportant le point de vue de l'utilisateur.
Nous sommes loin des 4 réunions par an prévues par la loi."*

Comment des représentants des usagers perçoivent leurs missions :

Gilles

La mission de représentant des usagers s'articule autour de 2 axes complémentaires qui consistent d'une part à **veiller au respect de leurs droits** et à ce que **leurs paroles** puissent être portées et entendues par les professionnels qui les prennent en charge.

Les exigences de notre société ont évolué au fil des ans et dans ce prolongement, les exigences du soin l'ont également fait.

Quels sont nos indicateurs d'un soin de qualité ?

Nous n'avons probablement pas tous les mêmes, chaque patient vivant une expérience subjective, singulière et unique de son traitement et de son parcours.

Pour ce qui me concerne, l'évaluation de la qualité et de la sécurité d'un soin doit prendre en compte à la fois le résultat du soin et l'expérience du soin ; ceci avec d'une part le **prisme patient** et d'autre part le **prisme professionnel**.

L'enjeu des années à venir va être d'associer tous les protagonistes dans une **réflexion globale**, en allant chercher non plus la parole des seuls représentants des usagers mais aussi celle des personnes qui vivent les soins.

Les critères que nous utilisons aujourd'hui sont obsolètes car ne prenant pas suffisamment en compte l'expérience du soin. A nous d'en définir de nouveau pour répondre aux exigences de notre société contemporaine. Cela imposera une réflexion quant à l'offre de soin que nous mettons au service des patients, mais aussi une réflexion quant à la façon dont nous souhaitons et pouvons « consommer » le soin.

Notre engagement au sein de la Commission des Usagers permet à chacun de reconnaître la légitimité des contradicteurs et de tempérer tant les excès de certitude que les excès d'émotions revendicatrices, dès lors que le contrat de confiance se rompt et que la difficulté débouche sur un contentieux, fût-il bien fondé.

“ La pratique régulière du débat nous professionnalise, mais nous impose de nous former, de participer et d'accompagner. Tel est le sens de mon engagement de représentant des usagers ”

Comment des représentants des usagers perçoivent leurs missions :

Solange

Depuis 3 mandats, je suis RU dans un établissement de petite taille. Nous sommes 3. Pour nous faire connaître, nous avons déployé plusieurs actions. Nous avons commencé par **tenir des permanences** qui nous ont laissés plutôt insatisfaits. Il n'y avait pas vraiment de temps d'échange. Alors nous avons cherché d'autres moyens pour avoir de vrais rencontres.

Pour les patients nous avons créé, avec la responsable qualité et la cadre de santé, **des cafés-rencontre** regroupant à chaque fois 3,4 ou 5 patients volontaires sur une durée d'une heure environ. Devant l'intérêt de ces cafés, nous mettons en place **des Cafés-rencontre avec des familles**.

Cela n'exclut pas que des patients demandent à voir les RU individuellement. Pour nous faire mieux connaître des soignants, nous participons **aux "mois de"**: la responsable qualité organise régulièrement des 1/2h d'information sur des sujets d'actualité avec une dizaine de soignants différents à chaque fois. Régulièrement, un temps nous est réservé pour que nous nous présentions et que nous expliquions nos actions.

“ Nous considérons que nous pouvons efficacement porter la parole des usagers et veiller au respect de leurs droits et de leur liberté ”

Danièle

Je suis représentante des usagers dans l'hôpital privé pour assurer **le respect de la prise en charge des patients, les droits des usagers et de leur famille**.

Plus simplement nous étudions toutes les plaintes et réclamations ainsi que les réponses de l'établissement apportées au patient.

Je suis aussi représentante des usagers dans les différentes **instances régionales** pour étudier et vérifier les préjudices des usagers lors d'une expertise médico-légale suite à un litige, examiner si tous les préjudices subis par les patients ont été soulevés et analysés, comme l'aide humaine et l'aide technique.

“ Nous sommes en relation avec la responsable qualité pour l'améliorer les conditions d'accueil des usagers ”

POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez toutes nos fiches sur

- Les droits des patients
- L'assurance maladie
- La démocratie en santé
- La santé et le travail
- L'assurance et l'emprunt
- Le handicap et la perte d'autonomie



Sur notre
site
internet

[https://www.france-assos-sante.org/
documentation/rechercher-une-publication/](https://www.france-assos-sante.org/documentation/rechercher-une-publication/)

ou scanner directement ce QR code



BON DE COMMANDE

Supports pour se faire connaître

Nombre
exemplaire

Plaquette générique RU (page 1)

Affiche générique RU (page 4)

Silhouette (page 6) **EN ATTENTE - projet 2024**

Badge (page 8)

Quizz sur les droits des patients (page 9)

Fiche explicative B.1 : "le représentant des usagers du système de santé (page 13)



Nom, prénom :


Association, institution ou établissement :

Adresse de livraison :

Mail : Tel :

**Pour nous faire parvenir votre bon de commande
ou demander les supports pdf :**

 nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org

 France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine
71, rue Pablo Néruda
33140 Villenave d'Ornon

 **05 56 93 05 92**