

COMMUNIQUÉ / invitation

Opération Silhouette : 100 établissements de santé de Nouvelle-Aquitaine déjà mobilisés **Rendre visibles les bénévoles qui informent et défendent les droits des patients et de leur famille**

**Invitation point presse : le 11 décembre 2024 à 10h30
au Centre hospitalier Charles Perrons à Bordeaux**

L'opération Silhouette propose, depuis septembre 2024, à chaque établissement de santé de Nouvelle-Aquitaine d'installer dans ses locaux la silhouette grandeur nature, de style bande dessinée, d'un homme et d'une femme affirmant haut et fort « Nous sommes les représentants des usagers, nous vous informons et défendons vos droits, vous pouvez nous contacter ».

Cette action régionale est portée par France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine, financée par L'Agence Régionale de Santé de Nouvelle-Aquitaine et soutenue par les délégations régionales de la Fédération Hospitalière de France (FHF), de la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP), de la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne Privés Solidaires (FEHAP).

L'opération Silhouette a pour objectif de faire largement savoir aux patients et à leur famille qu'il existe, dans chaque établissement de santé, des bénévoles issus d'associations qui exercent le mandat officiel de représentants des usagers.

Quelques semaines après son lancement, cette opération remporte déjà un franc succès avec plus de **200 silhouettes** installées sur **167 sites** de **100 établissements**.

Un bilan régional sera dressé le 11 décembre avec l'ensemble des partenaires, des représentants des usagers et des directeurs d'établissements de santé.

> Les porte-paroles officiels des patients et de leur famille

Les représentants des usagers ont pour mission principale de porter la parole des usagers des établissements 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.

Dans les hôpitaux ou en clinique, ils organisent notamment des permanences d'écoute dans les Espaces ou les Maisons des usagers. Ils peuvent aussi accompagner les patients et leur famille dans leurs démarches, les informer sur leurs droits et être un interlocuteur en cas de plainte ou de litige.

Au sein de la Commission des usagers, qui est mise en place dans chaque établissement de santé, ils travaillent avec la direction et les représentants des différents corps de métiers pour améliorer le fonctionnement de l'hôpital, mieux répondre aux besoins des patients, de leurs proches, et faire respecter leurs droits. Ils ont accès aux plaintes et réclamations des usagers et veillent à ce qu'une réponse convenable leur soit apportée.

Les thématiques abordées dans les Commissions des usagers sont très variées. Elles portent le plus souvent sur le consentement aux soins, les frais de prise en charge, l'accès au dossier médical, la prise en charge de la douleur, la fin de vie, la bientraitance, les incivilités, la sécurité, la vie quotidienne (repas, parking, confort...).

> De vrais partenaires pour les établissements de santé

Pour les établissements de santé, il est important que les patients connaissent l'existence des représentants des usagers. Ils contribuent à faire remonter les problématiques rencontrées par les patients et leur famille. Ces retours sont traités et analysés par les établissements. Ils participent directement à l'amélioration des prises en charge et à la sécurité des soins. Le vécu des patients est devenu un élément à part entière de la qualité des soins. Il est aujourd'hui pris en compte dans la certification des établissements de santé.

L'opération Silhouette permet de renforcer l'association des usagers et de leurs représentants à la vie et au fonctionnement des établissements.

> Des bénévoles membres d'associations locales agréées

Les représentants des usagers sont issus de la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades et la qualité du système de santé. Ils doivent être membres d'associations de santé agréées « usagers de santé » par le ministère de la santé. Ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé.

Ces associations sont réunies au sein de France Assos Santé qui assure la formation continue des représentants des usagers, anime leur réseau et veille à leur présence effective dans les établissements de santé.

> Des acteurs de la démocratie en santé

Au-delà de leur présence dans les établissements de santé, les représentants des usagers siègent aux Conseils territoriaux de santé, installés dans chaque département, et à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie. Ils permettent, au sein de ces instances, d'intégrer les attentes des usagers aux politiques de santé mises en place par l'ARS Nouvelle-Aquitaine.

La valorisation des représentants des usagers, notamment par l'opération Silhouette, constitue pour l'ARS Nouvelle-Aquitaine un levier pour soutenir l'expression des usagers et renforcer la démocratie en santé.



RDV point presse : mercredi 11 décembre 10h30

Salle Polyvalente du Centre hospitalier Charles PERRENS

121 rue de la Béchade à BORDEAUX

(Stationnement extérieur)

Lors du point presse, il sera possible de réaliser des interviews avec :

- des représentants des usagers,
- des directeurs d'établissements de santé,
- des représentants de l'Agence régionale de Santé,
- des représentants de France Assos Santé

Un dossier de presse sera remis aux journalistes.

Contact presse

Alexandre Bordes / alexandre.bordes@otempora.com / tél : 06 60 94 04 66

Contact France Assos Santé

Géraldine Goulinet-Fité / ggoulinet-fite@france-assos-sante.org / tél : 06 63 31 90 25