

QUINTIN

À l'hôpital, ils sont l'oreille et la voix des usagers

Annette Jézéquel-Briend, Jacques Le Greneur et Françoise Le Roux tenaient permanence, lundi 8 avril, dans le hall du CH2P de Quintin. Tous trois sont « représentants des usagers ». L'occasion d'en savoir plus sur la mission de ces RU.

Un représentant des usagers (RU), c'est quoi ?

« Une commission des usagers est installée dans chaque établissement de santé pour veiller au respect des droits des usagers. Pour la section Ehpad, il y a le Conseil de vie sociale. Ainsi, au CH2P (Centre hospitalier du Penthièvre et du Poudouvre), qui regroupe sept structures, seuls les établissements de Quintin et Lamballe sont concernés. Droit à l'accès aux soins, à l'information, respect de la vie privée, des convictions, organisation du parcours de soins, événements indésirables graves, le RU est là pour recueillir les avis et plaintes des usagers. Une formation est obligatoire pour les nouveaux bénévoles. Nous sommes bien sûr



Annette Jézéquel-Briend, Françoise Le Roux et Jacques Le Greneur, des RU au service des usagers de l'hôpital de Quintin.

soumis au devoir de confidentialité. Chaque année, la commission des usagers produit un rapport, transmis à l'ARS. »

Comment devient-on RU ?

« Nous sommes proposés par une association agréée et nommés par l'ARS, pour un mandat de trois ans, renouvelable. Nous sommes de plus en plus associés à la vie de l'hôpital. Nos interventions sont reconnues. Notamment celle du patient traceur. Il s'agit de recueillir, à partir d'une grille d'évaluation, le ressenti d'un patient. Ces résultats, anonymisés, sont confrontés avec l'équipe qui l'a pris en charge. Ce

n'est pas pour juger, mais pour agir sur la qualité et la sécurité, cela peut déboucher sur un plan d'action. Nous sommes bénévoles et par là indépendants de l'administration de l'hôpital. »

Comment peut-on vous contacter ?

« Les coordonnées des RU sont accessibles sur le livret d'accueil de chaque établissement de santé et sur le site du CH2P. Depuis le mois de novembre, les RU tiennent des permanences au sein des établissements pour recueillir les avis des usagers. Les prochaines permanences à Quintin auront lieu les lundis 3 juin, 7 octobre et 2 décembre. »