France Assos Santé
La voix des usagers
Bretagne

Représentant des usagers

Le kit

pour vous faire connaitre dans l'établissement

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

et

Auprès des professionnels de l'établissement

Version du 19 janvier 2024

Sommaire

Page	Supports pour se faire connaitre **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
7,8,9	Set de table, marque page, exemple d'affiche à mettre dans les chambres
10	Badge
11	Supports pour permanence / stand d'information...
12	Article pour la presse locale
13	Eléments insérés dans le courrier accusé de réception d'une réclamation
	Supports pour se faire connaitre **auprès des professionnels de l'établissement**
14	Plaquette de communication expliquant ce qu'est un représentant des usagers
15	Diaporama de présentation
16	Fiche explicative
	Supports pour les 2 cibles
17	Eléments de langage pour se présenter
18 et 19	Comment des représentants des usagers perçoivent leurs missions
	Bon de commande

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

En tan
des d
accomp
reconnu
cliniques

On les ap
RU ont c
établisseme
gestion des
mars 2002, la règlementation
conforte leu
ité. A ce titre, les RU siègent dans plusieurs instances des hôpitaux et cliniques. Une instance phare est la commission des usagers (CDU) chargée notamment de traiter les plaintes et réclamations déposées par les usagers.

Comment le RU peut-il aider l'usager

Le RU accompagne l'usager dans ses démarches par :

- Une écoute attentive (par téléphone, par mail, sur rendez-vous, etc.),
- Un soutien lors des médiations,
- Une capacité d'orientation et de conseil,
- Une aide pour relancer les dossiers.

"J'ai eu l'occasion bien souvent d'avoir des usage au téléphone. Je les écoute prends leur requête en considération, je les rassu les conseille et les orient Cela suffit souvent à apaise désamorcer des situation
Témoignage de Bastien, F

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.

Engagement du RU

Bénévole.
Soumis au secret professionnel.
Respect de la vie privée des patients et de leur intimité.
Formé tout au long de son mandat.

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 As mandie,
- Par le biais de la m xiste.

"D'u dans les média professionnels o hospitalisée en u aucune preuve

Origine du support : France assos santé Normandie

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 (R

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.

RESPECT

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.

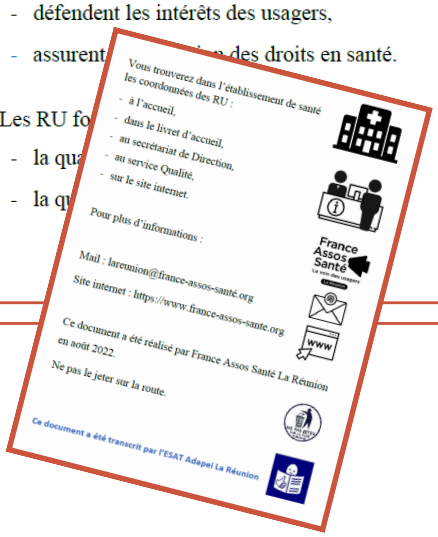
Ils transmettent à la CDU (Commission Des Usagers) vos réclamations.

Dans la CDU, les RU :

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

Les RU fo[illegible]

- la qu[illegible]
- la q[illegible]



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.

Vos représentants :

Bénévole d'associations agréées, indépendant de l'établissement

- **Pour vous aider dans vos démarches,**
- **Pour vous représenter dans les groupes de travail**
- **Pour leur partager l'expérience de votre séjour**

Les représentants des usagers sont vos porte-paroles dans les commissions dans lesquelles ils ont été mandatés au sein de l'établissement.

Leur mission est de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de votre accueil et de votre prise en soin.

Liste des représentants avec leur association et leur photo

Vous pouvez les contacter :

Origine du support : France assos santé Bretagne

Comment l'utiliser ?

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

Affiche
(exemple des représentants de Fougères)

Comment l'utiliser ?

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

Vidéo

Origine du support :
France assos santé
Auvergne-Rhône alpes,
Bourgogne-Franche-conté
Pays de la loire
Normandie

Version disponible sur Youtube :
https://www.youtube.com/watch?v=NZW2SIoJ2YM

Comment l'utiliser ?

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

Silhouette de représentants des usagers

Présentoir accroché

Origine du support : France assos santé Occitanie

Pour les établissements bretons :
Coût à la charge de l'établissement (au alentour de 100€)
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 des représentants des usagers Douarnenez

Set de table diffusé en 2022

Pour les établissements bretons :
Les photos et les contacts seront adaptés à l'établissement par nos soins avec vos éléments.

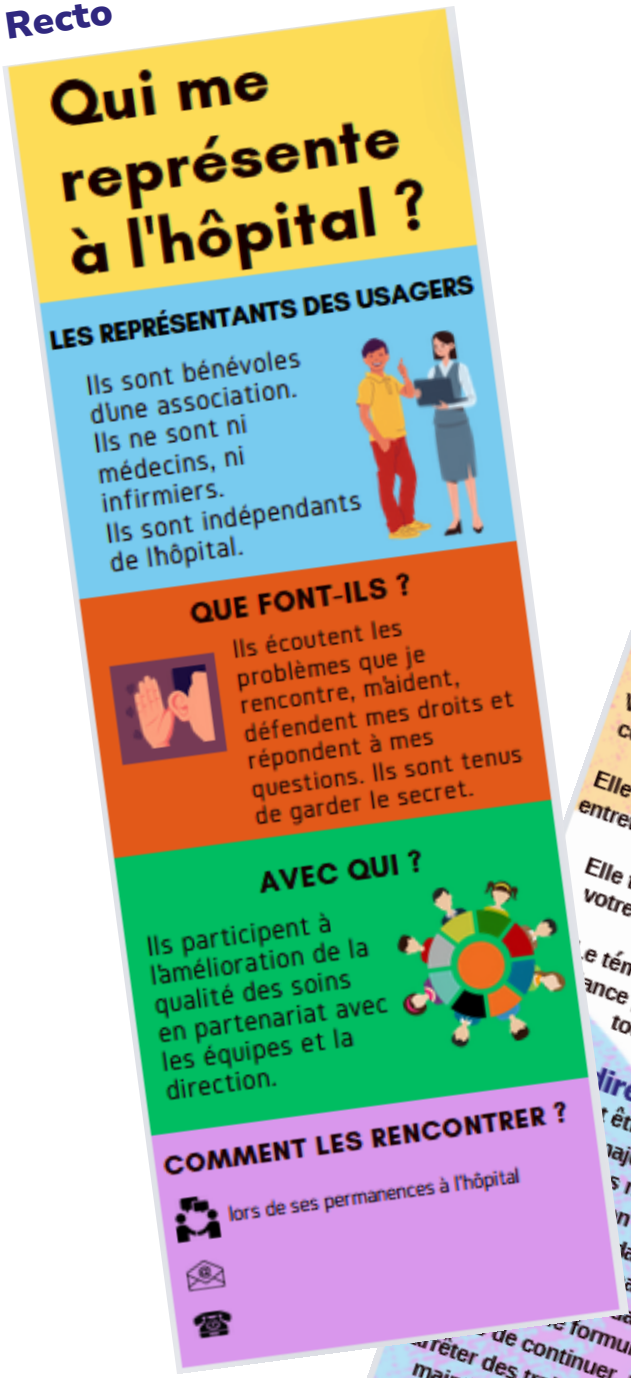
Comment l'utiliser ?

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

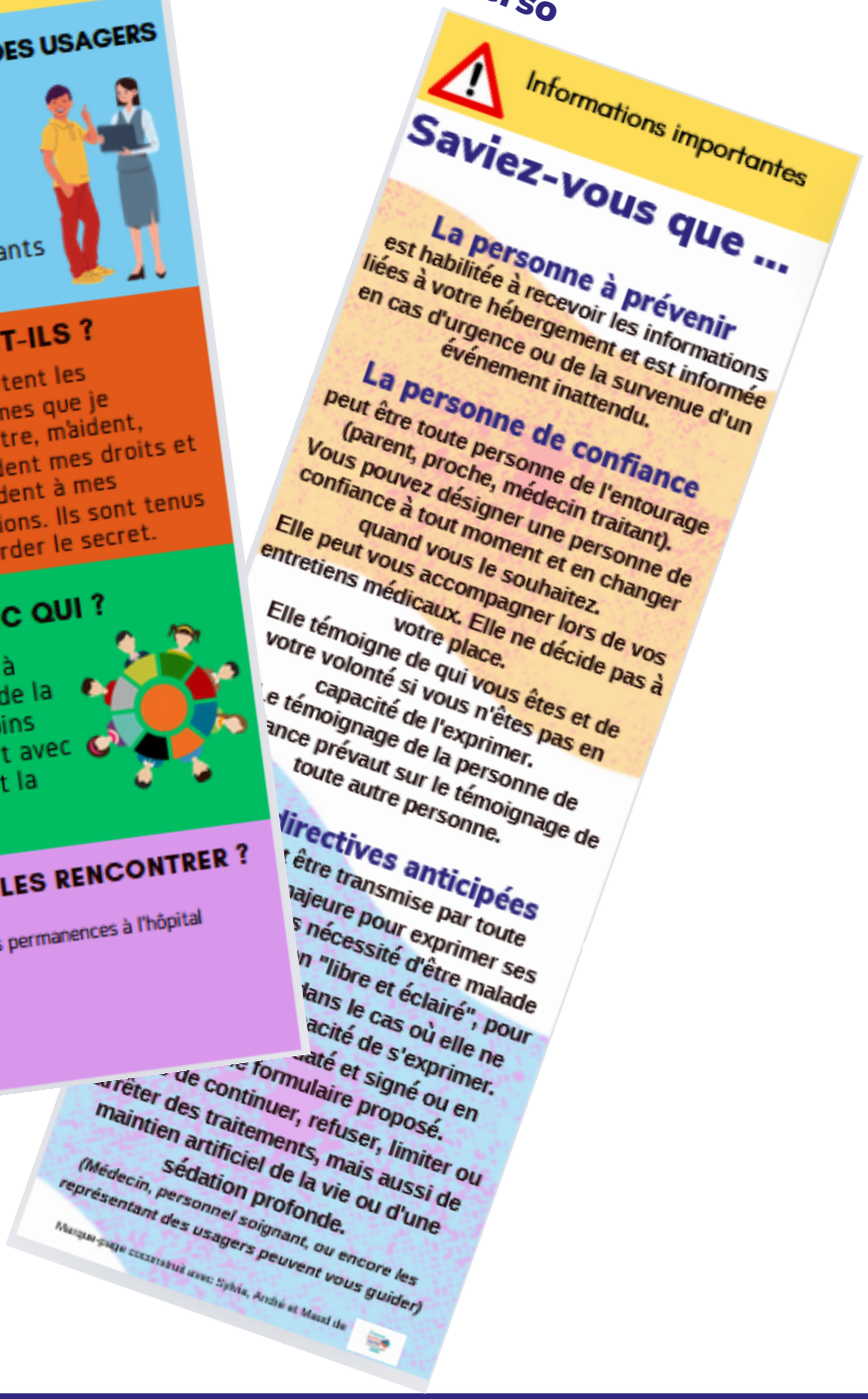
Marque-page :

à l'initiative des représentants des usagers du CH de Douarnenez

Recto



Verso



Comment l'utiliser ?

Après concertation en commission des usagers, ce marque-page peut être diffusé dans les chambres, dans les livrets d'accueil, auprès des associations présentes sur l'établissement...

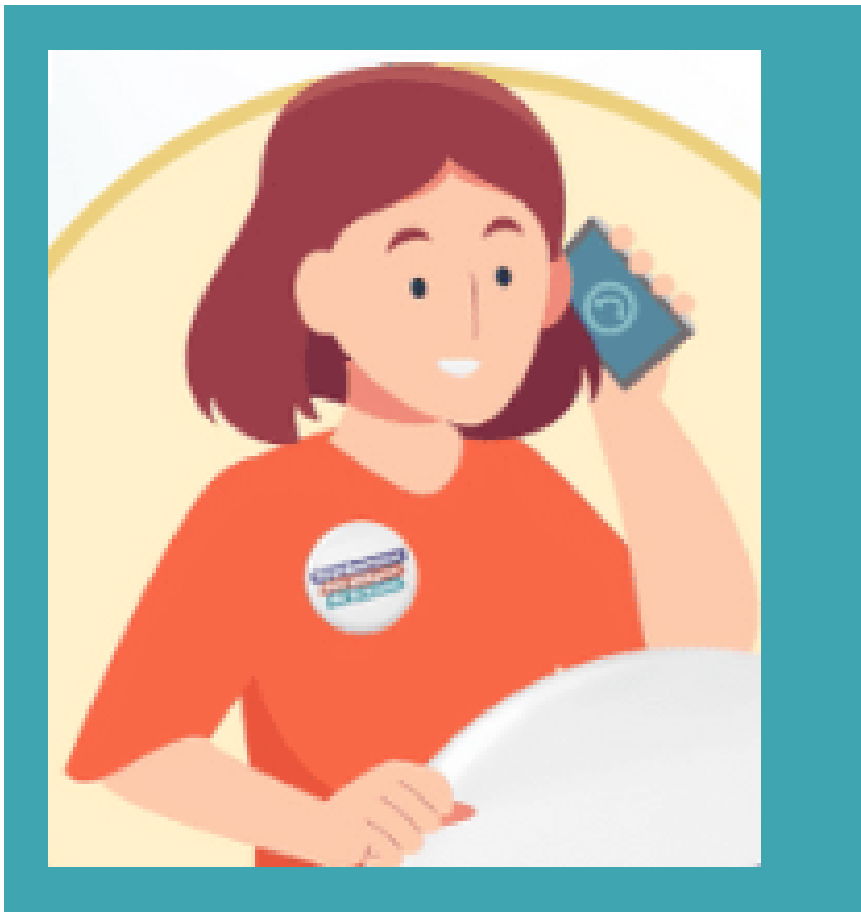
Exemple d'affiche pour les chambres :

avec les représentants des usagers du CH de Vannes

Comment l'utiliser ?

Après concertation en commission des usagers, cette affiche peut être diffusée dans les chambres.

Badge aimanté



Pour les établissements bretons :

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

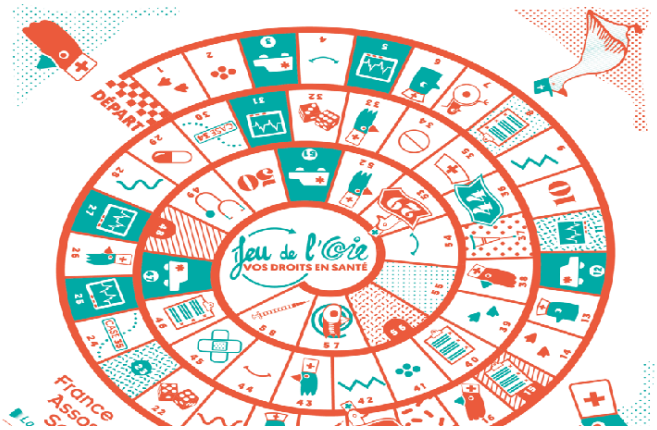
Comment l'utiliser ?

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

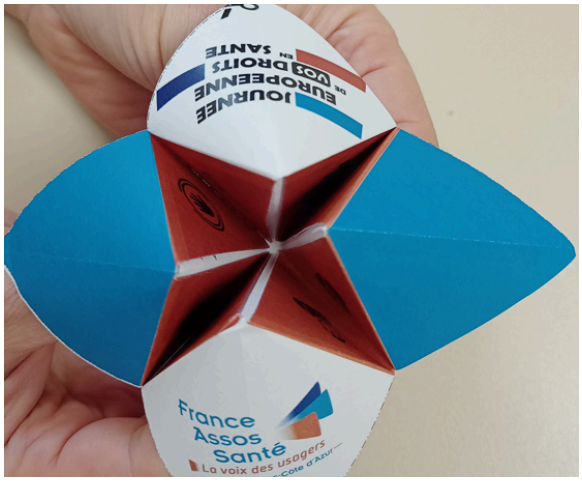
Supports pour permanence stand d'information, pour aller vers les usagers

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

Pour les établissements bretons :

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

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.

Article pour la presse locale

Qui vous représente à l'hôpital de ..... ?

Les représentants des usagers !

Qui sont-ils ?

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

Que font-ils ?

Ils travaillent au respect des droits des patients, des familles et/ou des proches, à l'accueil, à la qualité et à la sécurité des soins.

Ils peuvent vous accompagner (ex: vous orienter dans vos démarches, vous accompagner en médiation...) et faire valoir vos droits lors des réunions de la commission des usagers*

En commission, ils prennent connaissance des courriers des patients ou des familles, afin de proposer des actions d'amélioration en partenariat avec la direction et les professionnels de santé.

Pour les contacter
par courriel :
par téléphone :

*Commission des usagers :
Composée de représentants des usagers, de la direction de l'hôpital et des professionnels de santé, c'est un lieu d'observation et de proposition d'amélioration de la prise en charge des patients, familles et/ou proches.
Elle analyse, entre autres, les réclamations des personnes, s'appuie sur les questionnaires de satisfaction remplis par les patients pour améliorer leurs conditions d'accueil et leur parcours à l'hôpital.

Origine du support : France assos santé Bretagne

Comment l'utiliser ?

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

Eléments 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).

Veuillez 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

Faire

On les appell… RU ont com… établissements…

En mars 2002, l… conforte leur légitimité. A ce titre, les RU siègent d… plusieurs instances des hôpitaux et cliniques.

Une instance phare est la commission des usagers (CDU) chargée notamment de traiter les plaintes et réclamations déposées par les 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 l… …ison des usagers quand elle existe.

Origine du support : France assos santé Normandie

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, ce 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/ministere/acteurs/partenaires/associations-d-usagers-du-systeme-de-sante-agreees

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...

Extrait du diaporama de présentation

1

Les représentants des usagers en santé

2

De quoi parle t'on ?

La représentation des usagers dans les **établissements** de santé et les **instances de santé publique**, permet aux usagers de **participer**, par l'intermédiaire de ces représentant.e.s, à l'élaboration des politiques de santé ou au fonctionnement des établissements de santé.

Pour qu'ils puissent jouer pleinement leur rôle, faire remonter les besoins des usagers, les représentants des usagers bénéficient d'**information**, de **formation** et de l'appui de regroupements inter-associatifs soutenus par les pouvoirs publics.

3

Qui sont-ils?

Bénévoles d'associations agréées, indépendants des établissements et instances de santé.

...

Origine du support : France assos santé Bretagne

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...

Eléments 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'usager. Nous sommes loin des 4 réunions par an prévues par la loi.
Alain, RU en CHRU de Brest"

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 droit**s 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 reconnaitre 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, fusse-t-il bien fondé. La pratique régulière du débat nous professionnalise, mais nous impose de nous **former, de participer et d'accompagne**r.
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 permanence**s 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 représentantes 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. Nous sommes en relation avec la responsable qualité pour l'**améliorer les conditions d'accueil des usagers**.

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.

POUR ALLER PLUS LOIN

France Assos Santé
La voix des usagers
Bretagne

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/

Pour accéder au bon de commande en ligne :

ici