

Un représentant des usagers *c'est quoi ?*



Qui n'a jamais entendu ces propos par un proche, un voisin...?

"J'ai attendu 4 heures dans le couloir des urgences sans qu'on s'occupe de moi."

"Il entre dans la chambre, pose le repas et repasse 30 minutes après, le patient n'a pas mangé... Normal il ne pouvait pas accéder à son plateau..."

"Difficile de récupérer mes radios, j'ai dû revenir à la charge!"

"Le service a laissé de côté la personne de confiance et a contacté directement la famille."

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



01 53 62 40 30

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

La ligne de France Assos Santé

France Assos Santé Normandie

15 rue de l'Ancienne Prison - 76000 Rouen

Tél. 02 35 36 29 81 / normandie@france-assos-sante.org

<https://normandie.france-assos-sante.org>

ÉDITION 2021

En tant qu'usagers du système de santé, nous avons tous des droits. Pour les faire valoir, nous pouvons être accompagnés de bénévoles d'associations agréées et reconnues qui représentent les usagers dans les hôpitaux et cliniques : **les représentants des usagers**. Mais c'est quoi ?

On les appelle « représentant des usagers » (RU). En 1996, les RU ont commencé à mettre un pied dans la gestion des établissements de santé. En mars 2002, la réglementation conforte leur légitimité. 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.

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 le RU peut-il aider l'utilisateur ?

Le RU accompagne l'utilisateur 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 usagers au téléphone. Je les écoute, je prends leur requête en considération, je les rassure, les conseille et les oriente. Cela suffit souvent à apaiser et désamorcer des situations."
Témoignage de Bastien, RU

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.

"D'une façon récurrente, ce qui ressort dans les médiations, c'est le manque de communication des professionnels ou un dialogue très (trop) direct. Une personne était hospitalisée en urgence pour hémorragie et l'interne a avancé sans aucune preuve que le problème pourrait être d'origine cancéreuse..."

Témoignage de Michèle, RU.