

RU : RESTEZ PRESENT AUPRES DE VOS ETABLISSEMENTS

Chers Représentants des Usagers d'Île-de-France,

Nous traversons une période troublée et vos fonctions de RU ne peuvent plus s'exercer, durant cette crise sanitaire de la même manière que précédemment. En effet, les réunions physiques sont annulées et l'accès aux établissements n'est plus possible en raison du confinement. **Malgré cela, vous incarnez le lien entre les établissements et la société civile. Et, d'autres formes de mobilisations restent possibles !**

Après concertation entre vous, n'hésitez pas à contacter vos interlocuteurs habituels :

- Le chargé des relations avec les usagers
- Le responsable qualité de l'établissement
- Ou encore le responsable de l'établissement

Afin de leur assurer votre soutien et de leur indiquer votre disponibilité pour contribuer au suivi des actions en cours. En effet, votre perception des situations, des problèmes est une aide à la décision pour les professionnels. Et il est important que vous restiez présents afin que les droits des usagers continuent d'être respectés.

Il s'agit de ne pas ajouter une charge de travail aux établissements pendant cette période difficile. Votre rôle est donc de leur proposer des actions concrètes :

- Être destinataires des points d'informations réguliers sur la crise faits par l'établissement. Vous pourrez ainsi vous faire le relais de ce qui se passe auprès des usagers et de vos associations, mais aussi être le porte-parole des usagers qui pourraient vous contacter directement.
- Décider avec les membres de la commission des usagers d'un mode de transmission des plaintes et réclamations à l'ensemble des membres, et de la manière de les traiter durant la période de confinement.
- Organiser des commissions des usagers à distance, par visioconférence par exemple.
- S'assurer qu'un numéro de téléphone est mis en place pour joindre le chargé des relations avec les usagers, les équipes : les proches ont besoin d'avoir des nouvelles des patients injoignables. A ce titre, demandez quand contacter les équipes médicales (à quelle heure les dérange-t-on le moins), elles sont les seules habilitées à, éventuellement, donner des renseignements sur l'état de santé des malades ?
- Si cela vous intéresse, proposez votre participation aux cellules de réflexion éthique mises en place au sein des établissements

👉 **Point de vigilance :** organisez-vous entre RU pour éviter les coups de fil intempestifs, et de surcharger inutilement l'établissement : concertez-vous pour limiter les appels, préparez-les ensemble pour lister les points à aborder. Le RU qui appellera fera un compte rendu aux autres RU.

Des actions existent déjà dans certains établissements, les RU en parlent :

« Une réunion d'information pour les RU a été organisée par la direction de l'établissement. Nous avons eu un point d'information détaillé sur l'état des « troupes ». Nous avons pu poser nos questions y compris sur la sortie du confinement et la reprise des activités bénévoles dans les établissements. »

« Un point Covid-19 est proposé par les établissements du département. Il résume les réponses aux deux questions majeures posées aux établissements :

- *l'organisation a-t-elle été modifiée pour gérer le COVID 19, et si oui de quelle façon ?*
- *des personnes (soignants, patients, autres personnels) ont-elles été diagnostiquées malades ou suspectées d'avoir été infectés par le COVID 19 dans l'établissement? Quelles dispositions ont-été prises pour les prendre en charge ? »*

« Ce point permet également de présenter : les nouvelles pratiques mises en place dans ce contexte exceptionnel et les propositions de perspectives »

« L'établissement dans lequel je siège m'a proposé de mettre en place des rencontres téléphoniques avec les résidents qui aujourd'hui ne reçoivent plus de visites »

« L'adresse mail générique des RU (usagers@...) que nous utilisons sert pour communiquer avec les familles et organiser des communications par skype entre les résidents et leurs proches »