

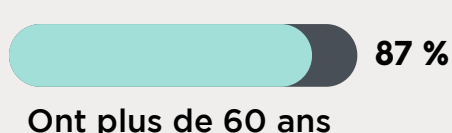
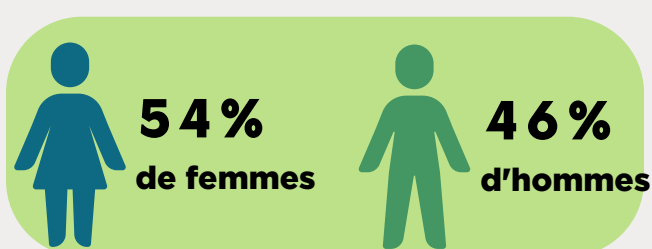
# La représentation des usagers en commission des usagers : bilan de fin mandat

## Ile-de-France - juin 2022

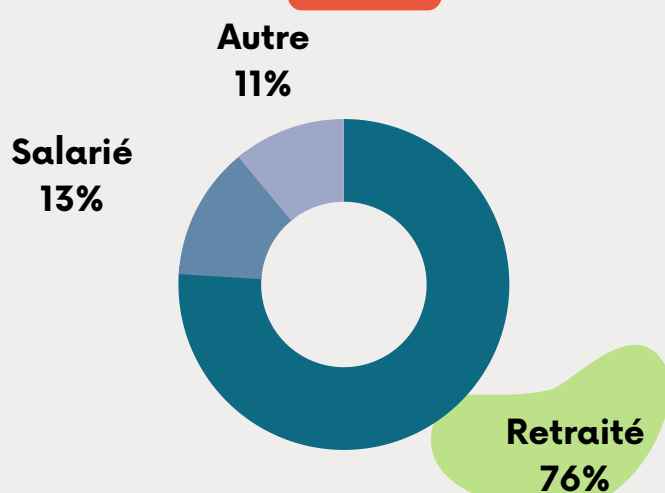
Résultats de l'enquête Flash lancée par France Assos santé Ile-de-France et l'Agence Régionale de Santé Ile-de-France

### Profil des répondants

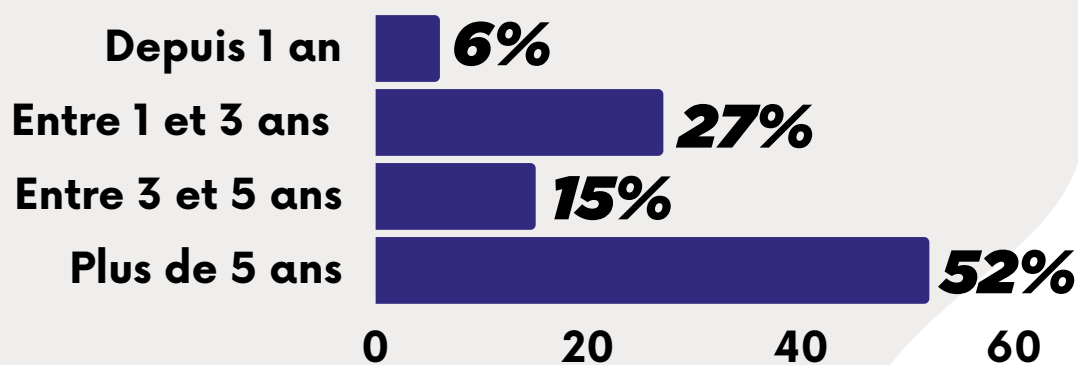
**30%** des RU en Ile-de-France ont répondu à cette enquête



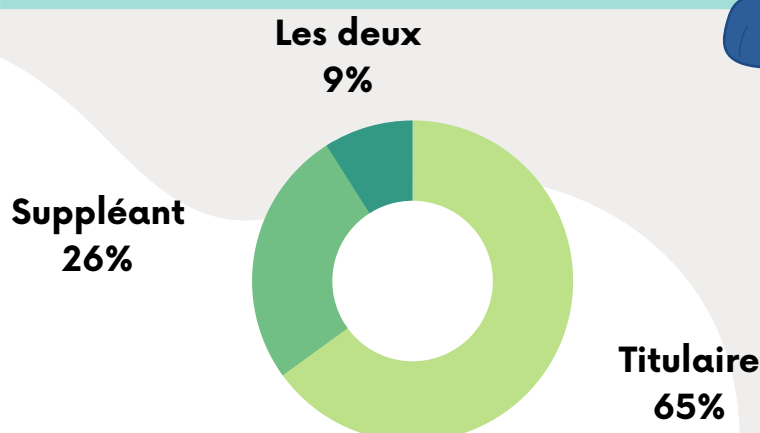
### Profession



### Ancienneté



### Titulaire ou suppléant ?



### Nombre de mandats



**2,3** en moyenne  
(min: 1 ; max: 5 et plus)

### Nombre d'instances

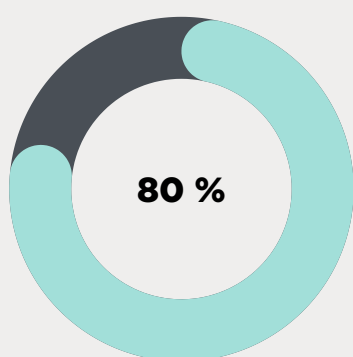


**2,8** en moyenne  
(min: 1 ; max: 10)

# Votre mandat de RU



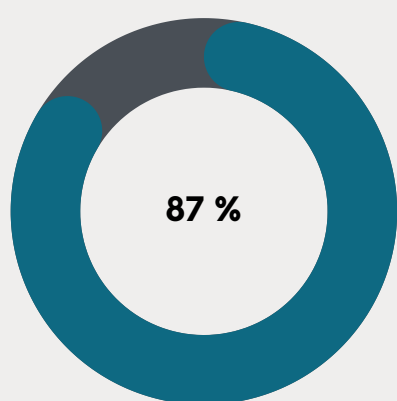
La connaissance de l'établissement aide à comprendre certaines problématiques rencontrées par les usagers. Les RU peuvent demander à pouvoir bénéficier d'une « visite guidée » des lieux au moment de la prise de mandat dans un établissement



**80%**  
indiquent avoir déjà  
visité l'établissement  
dans lequel ils siègent



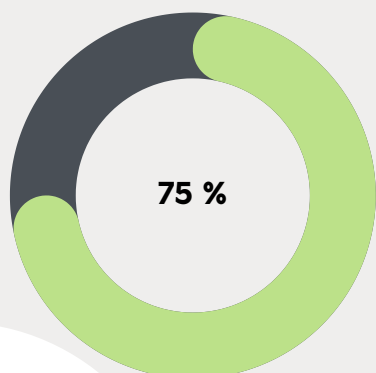
20% indiquent n'avoir jamais eu l'occasion de visiter l'établissement. Parmi les raisons évoquées : l'interruption des visites dû à la crise sanitaire, l'absence de proposition de visite de la part de l'établissement et le manque de disponibilité du RU ou de la direction.



**87%**  
participent aux réunions  
de la CDU



Le rapport bilan de la CDU doit être élaboré par l'ensemble des membres de la CDU et présenté au conseil d'administration ou à l'organe collégial de l'établissement.

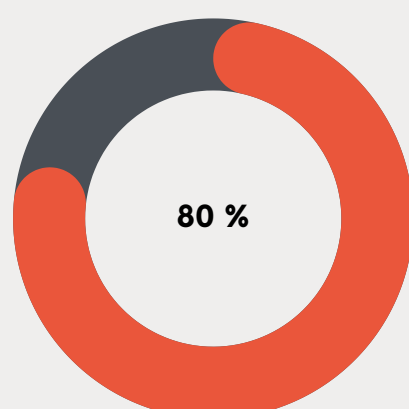


**75%**  
des RU contribuent à la  
rédaction du rapport  
bilan de la CDU



25% ne participent pas à la rédaction du rapport bilan de la CDU. Les RU mettent en avant le manque de communication de la part de l'établissement sur le sujet. D'autres indiquent avoir été sollicités uniquement pour la relecture du document.

**80%**  
des RU valident le rapport  
bilan de la CDU



# Renouvellement du mandat de RU



**82%**

Souhaitent renouveler leur mandat

**18%**

des RU ne souhaitent pas renouveler leur mandat en raison de leur âge ou pour des raisons personnelles.



**93%**

inciteraient les bénévoles à devenir RU

## Pour quelles raisons?

- C'est enrichissant / passionnant / intéressant
- C'est un acte citoyen
- Pour améliorer les soins, la prise en charge des patients
- Pour renforcer la démocratie sanitaire / engagement citoyen
- Parce que cela est très utile pour les patients



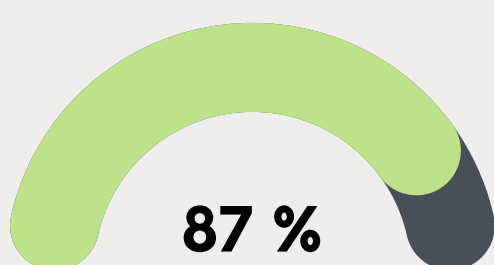
**60%**

des RU indiquent que leur association a entrepris des démarches pour recruter de nouveaux RU



- Mailing
- Article dans le journal interne
- Repérage de bénévoles
- Appel sur les réseaux sociaux
- Sensibilisation à l'importance de représenter les usagers
- Intégration à France Assos Santé IDF
- Appels à candidatures
- Présentation aux bénévoles qui ne sont pas sur les secteurs santé

# Accompagnement



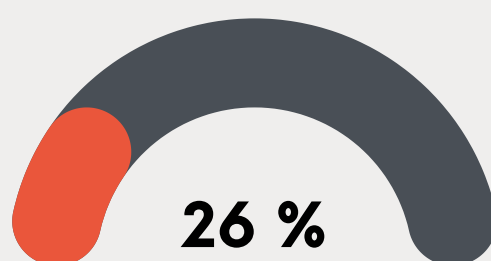
**87%**  
des RU se disent  
soutenus par leur  
association



France Assos Santé Ile-de-France accompagne les RU dans leurs missions pour les aider à mener à bien leur mandat en mettant à disposition des ressources : formations, ressources documentaires, expertises..

**26%**

Contactent France Assos Santé en cas de difficulté



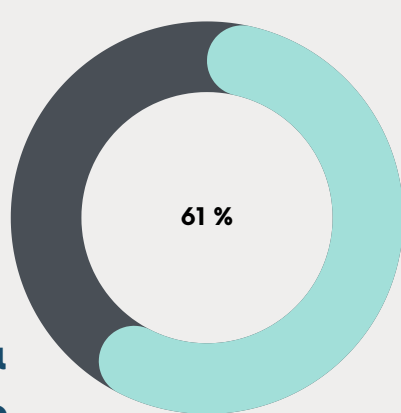
**58 % disent ne pas en avoir eu besoin.**

Tout RU nouvellement nommé doit suivre une formation généraliste, obligatoire et indemnisée intitulée « RU EN AVANT ! »



**61%**

des RU ont suivi la formation de base obligatoire RU en Avant



26% des répondants ont été nommés avant 2016 et ne sont donc pas concernés par la formation. Parmi les répondants certains indiquent ne pas avoir pu suivre la formation obligatoire en raison de la crise sanitaire.

Les représentants interrogés indiquent vouloir être formés sur le rôle du RU en CDU, la médiation ainsi que sur certains droits spécifiques comme les directives anticipées ou les soins sans consentement.



# Paroles de RU

---

## *Selon vous, pourquoi être RU ?*

*Faire avancer la prise en compte de la réalité (condition sociale par exemple) des patients auprès des soignants.*

*Être un lien réel et efficace entre les soignants, les directions et les patients*

*Mieux comprendre le fonctionnement d'un établissement de santé et pouvoir s'exprimer et se questionner dans l'intérêt de défendre les patients.*

*Faire avancer la prise en compte de la réalité (condition sociale par exemple) des patients auprès des soignants.*

*Être RU, c'est « signer » un contrat gagnant-gagnant. Gagnant pour soi, car c'est acquérir des connaissances médicales passionnantes, et gagnant pour l'établissement qui améliore ses process de prise en charge de patients de toute nature et gagnant pour les patients dont la prise en charge est améliorée*

*Défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé*

# Paroles de RU

---

## Des idées pour recruter de nouveaux RU ?

*Valorisation de cette fonction : préciser tous les retours positifs qu'un RU peut recevoir et comment cette fonction est valorisante dans de nombreux domaines (RH, médical, médiation, résolution de problème...)*

*Témoignages de RU, retours d'expérience*

*Améliorer la communication dans les hôpitaux pour faire connaître cette fonction : organiser des journées dédiées à ce sujet au sein des établissements pour faire connaître cette instance*

*Actions de communication pour faire connaître cette fonction au grand public (presse, TV, réseaux sociaux, vidéos dans des salles d'attente...)*

*Bonne intégration des RU : présentation de l'établissement et rencontres avec les chefs de secteur, échanges avec les assos qui travaillent dans l'hôpital*

*Sensibiliser les associations à diffuser des informations et solliciter leurs adhérents*

*Sur le site de l'ARS rendre plus lisible et plus accessible (et avec plus d'informations) la liste des postes à pourvoir*