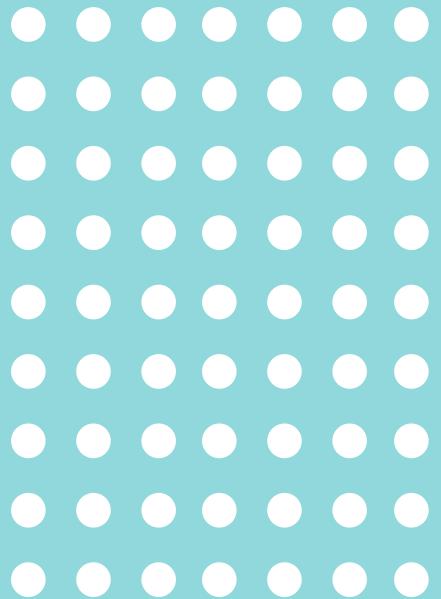


Nomination

carte parcours

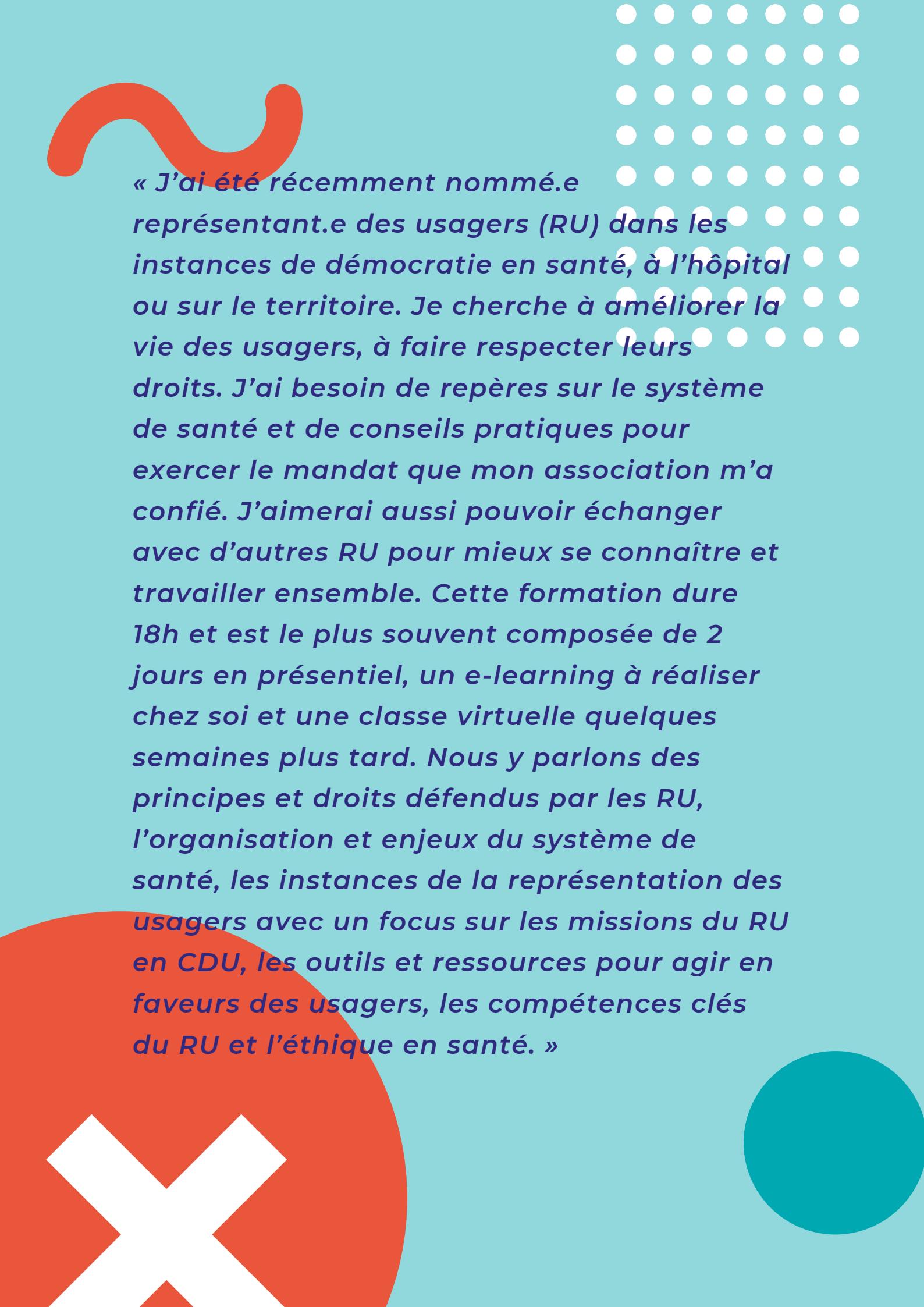


« Je suis membre d'une association agréée du système de santé. L'agrément en santé permet aux associations d'usagers qui en bénéficient de proposer la désignation de RU. Seules les associations agréées en santé peuvent mandater des RU. Cet agrément est reçu par le ministère. Les RU sont nommés par le directeur de l'ARS. La durée du mandat des RU en CDU est de 3 ans renouvelable sans limitation. Il n'y a pas de renouvellement automatique mais de nouvelles nominations à la fin de chaque période. Cette année 2025-2028. »



Formation de base obligatoire « RU, en avant »

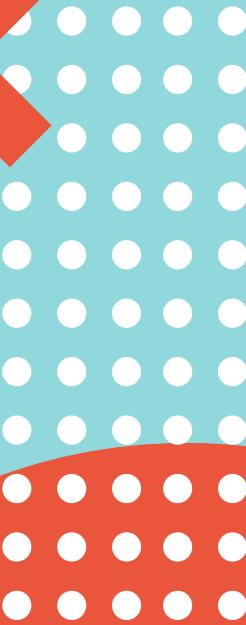
carte parcours



« J'ai été récemment nommé.e représentant.e des usagers (RU) dans les instances de démocratie en santé, à l'hôpital ou sur le territoire. Je cherche à améliorer la vie des usagers, à faire respecter leurs droits. J'ai besoin de repères sur le système de santé et de conseils pratiques pour exercer le mandat que mon association m'a confié. J'aimerai aussi pouvoir échanger avec d'autres RU pour mieux se connaître et travailler ensemble. Cette formation dure 18h et est le plus souvent composée de 2 jours en présentiel, un e-learning à réaliser chez soi et une classe virtuelle quelques semaines plus tard. Nous y parlons des principes et droits défendus par les RU, l'organisation et enjeux du système de santé, les instances de la représentation des usagers avec un focus sur les missions du RU en CDU, les outils et ressources pour agir en faveurs des usagers, les compétences clés du RU et l'éthique en santé. »

Rencontre

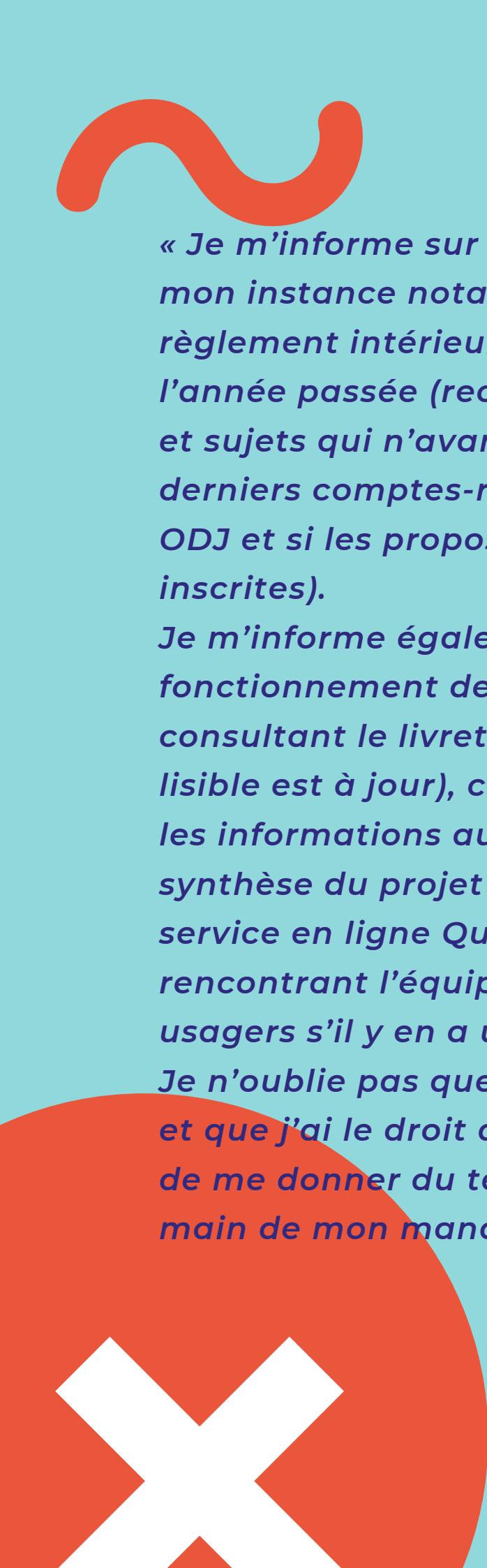
carte parcours



« Je demande à visiter mon établissement. La connaissance des lieux et leur organisation, aide à comprendre certaines problématiques rencontrées par les usagers. Rien n'empêche de demander à pouvoir bénéficier d'une « visite guidée » de l'hôpital au moment de la prise de mandat dans un établissement. Je rencontre également mes interlocuteurs : mon prédecesseur (son témoignage, ce sur quoi il faut être vigilant, les propositions déjà faites et en cours) ; mon titulaire ou suppléant (les modalités de communication entre vous, son avis sur certains sujets), le président de l'instance (fonctionnement de l'instance, prendre connaissance du règlement intérieur en cours), le chargé de relations avec les usagers (recueil des plaintes et réclamations, documents utiles, fonctionnement de l'établissement). »

Information

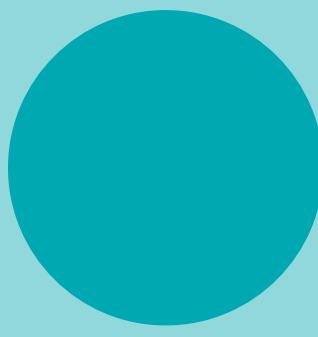
carte parcours



« Je m'informe sur le fonctionnement de mon instance notamment en consultant le règlement intérieur, le rapport annuel de l'année passée (recommandations, avancées et sujets qui n'avancent pas), les trois derniers comptes-rendus (faire attention aux ODJ et si les propositions des RU sont bien inscrites).

Je m'informe également sur le fonctionnement de mon établissement en consultant le livret d'accueil (est-ce qu'il est lisible est à jour), comment sont recueillies les informations auprès des usagers, la synthèse du projet d'établissement, le service en ligne QualiScope de la HAS, rencontrant l'équipe de la maison des usagers s'il y en a une.

Je n'oublie pas que je ne suis pas un expert et que j'ai le droit de poser des questions et de me donner du temps dans la prise en main de mon mandat. »



Préparer ma première CDU

carte parcours



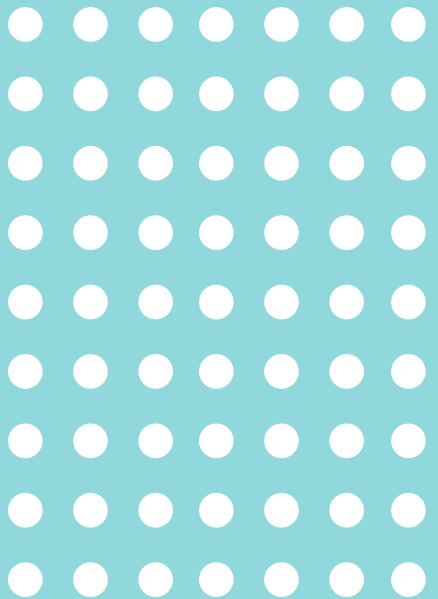
« Je contacte au moins trois semaines avant la réunion le secrétariat de la CDU pour faire mettre à l'ordre du jour les points que je juge utile. Je prévois que cet ODJ, sera communiqué à tous les membres au moins 15 jours à l'avance (le délai légal est de 8 jours). Légalement la commission doit se réunir 4 fois par an, mais je peux demander plus de rencontres pour analyser les plaintes et réclamations au fil de l'eau. Je peux mettre à l'ODJ de chaque réunion : les plaintes et réclamations, les actions menées par les médiateurs, les événements indésirables et une fois par an : le bilan des questionnaires de satisfaction, les actions en justice, les parcours de soins modélisés. A moi d'être force de proposition ».



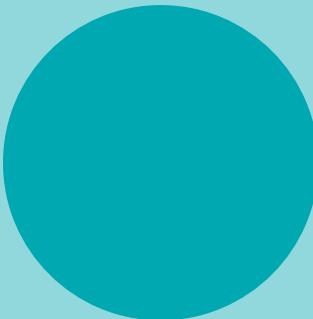
Participation à ma première CDU

carte parcours





« Je demande systématiquement qu'un rapide tour de table soit fait en introduction pour que chacun puisse se présenter et s'exprimer, je n'hésite pas à prendre la parole et à poser des questions si les sujets sont abordés de manière trop technique, après la réunion je m'assure que le compte-rendu soit bien envoyé et qu'il soit validé par tout le monde, si toutes les questions de l'ODJ n'ont pas été traitées, il faut une marque écrite qui explique pourquoi. »





Etablir un règlement intérieur de la CDU

carte parcours

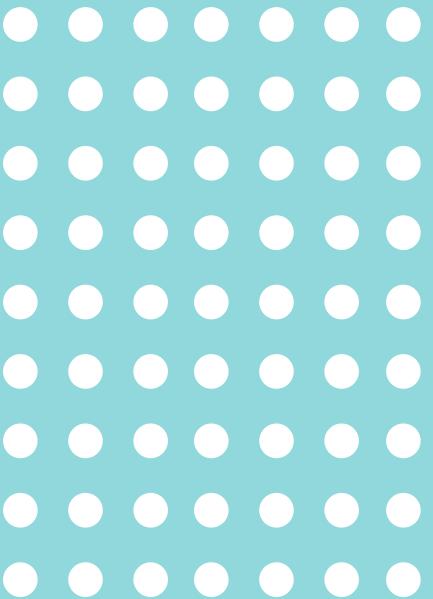
"La CDU voit son fonctionnement régi par un règlement intérieur qui doit permettre un cadre conforme à la réglementation, un fonctionnement optimal et une mise en œuvre des principes de la représentation des usagers en faveurs de la cause des usagers. Il est important de le revoir régulièrement (environ tous les 3 ans au moment du renouvellement des mandats). Il n'existe pas de règlement intérieur type mais voici une liste non-exhaustive des points que l'on peut y faire apparaître : l'ordre du jour, les comptes-rendus, les moyens alloués aux RU, les votes, les modalités de participation des suppléants, les modalités d'accès au contenu des plaintes, les médiations, la gestion des événements indésirables, la démarche d'amélioration de la qualité, la qualité de l'information...".



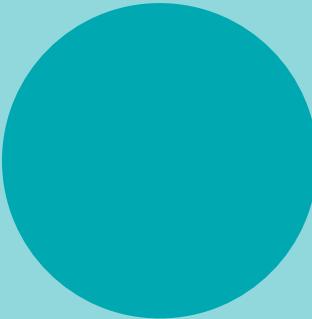
Recueillir et Analyser les plaintes et réclamations

carte parcours





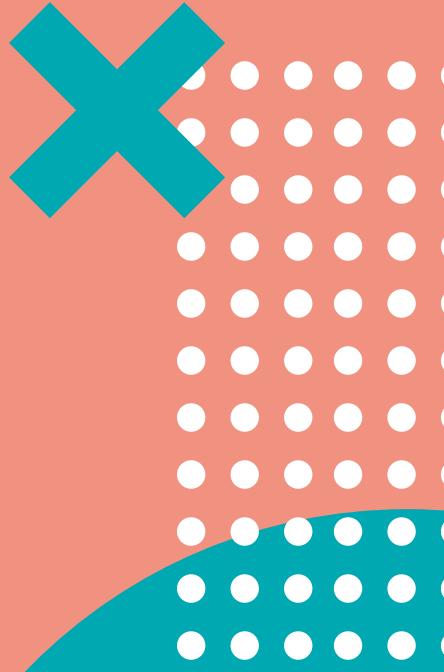
« Une des missions des RU au sein de la commission des usagers est de recueillir et analyser les plaintes et réclamations. Pour ce faire, il existe un circuit du traitement des plaintes et réclamations auquel je peux me référer. Je dois veiller à ce que les plaintes et réclamations soient toutes recueillies et que des réponses soient apportées aux usagers. Cela se travaille au sein de la CDU. »



Mettre en place de projets dans l'établissement

carte parcours

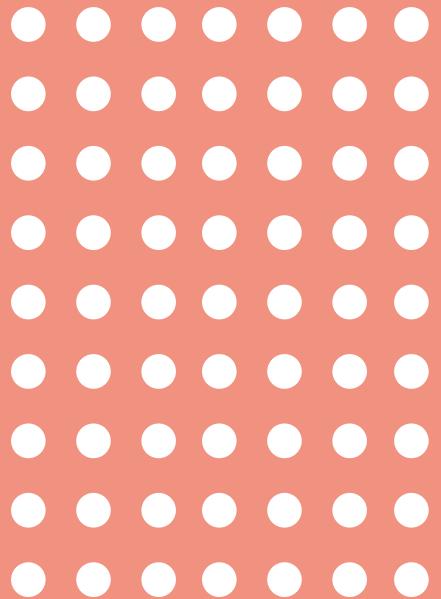
*« Une fois que j'ai pris mes marques en tant que RU et qu'une dynamique de travail est établie, il est possible de mettre en place des projets à l'échelle de l'établissement. La Commission des usagers peut par exemple proposer un projet des usagers. C'est une ambition et un engagement collectif de la Commission dans son ensemble. Les représentants des usagers (RU) y ont un rôle central :
dans la décision de se lancer dans la démarche,
dans l'élaboration et la construction du projet,
dans sa mise en œuvre,
dans le suivi et l'évaluation du projet des usagers. »*



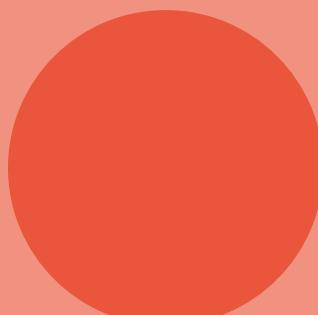
France Assos Santé – délégation régionale

carte ressources & relais



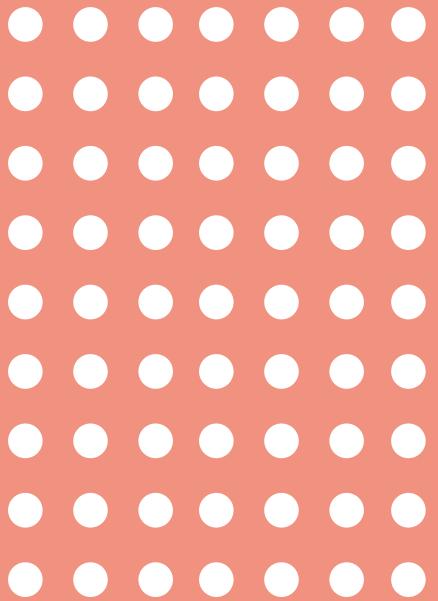
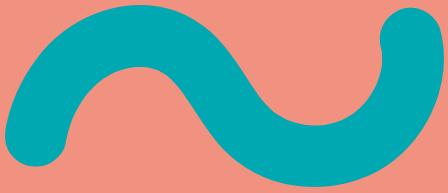


Vous pouvez bénéficier des formations proposées par la délégation régionale de France Assos Santé. Tous les RU issus d'associations agréées peuvent participer à la formation obligatoire nommée « RU en avant ! ». Les autres formations ne sont accessibles qu'aux personnes issues d'associations membres (adhérentes) à France Assos Santé.



Santé Info Droits

carte ressources & relais



*Il s'agit d'un service de France Assos Santé.
Santé Info Droits est une ligne
d'informations juridiques et sociales
constituée de juristes et avocats qui ont
vocation à répondre à toutes questions en
lien avec le droit de la santé. Santé Info
Droits est joignable par Internet et par
téléphone.*



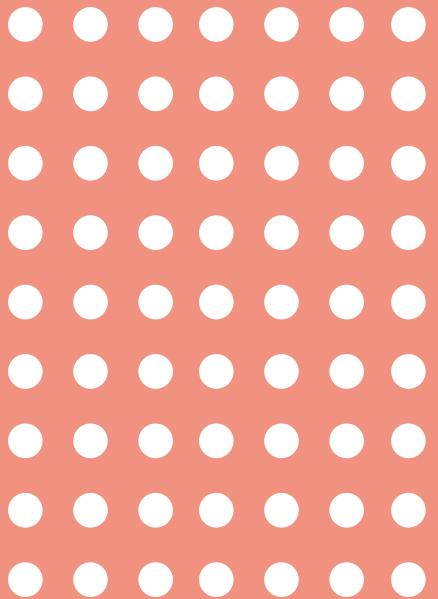
Mon association

carte ressources & relais

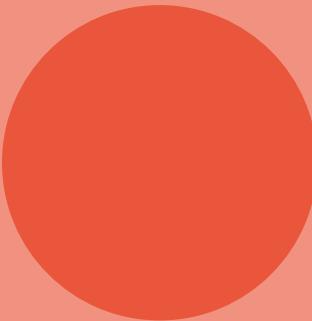


La voix des usagers

Ile-de-France

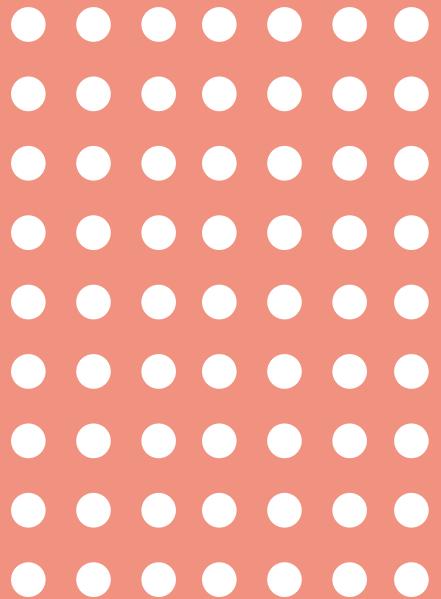


Ma première interlocutrice dans le cadre de mon mandat. En effet c'est mon association qui dispose de l'agrément me permettant d'être représentant des usagers. Si j'ai la moindre question ou le besoin d'échanger avec d'autres RU, je contacte mon association !

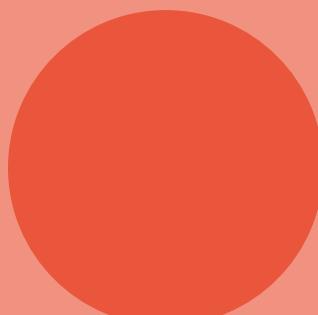


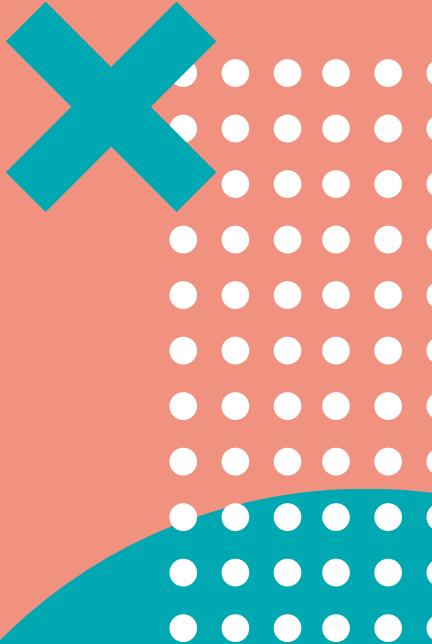
L'Agence Régionale de Santé

carte ressources & relais



L'Agence Régionale de Santé (ARS) nomme les représentants des usagers. Elle veille aussi au bon fonctionnement de la démocratie en santé dans la région. Pour ce faire, elle pilote des groupes de travail avec des RU et des établissements de santé. Elle organise également des temps de rencontres pour les RU et associations agréées. L'ARS est également en lien avec les établissements de santé de la région.

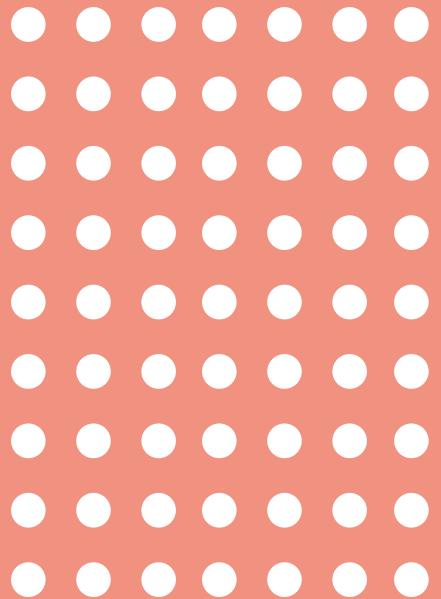




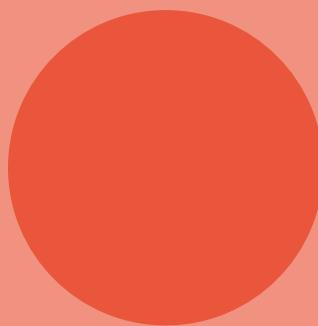
Les médiateurs

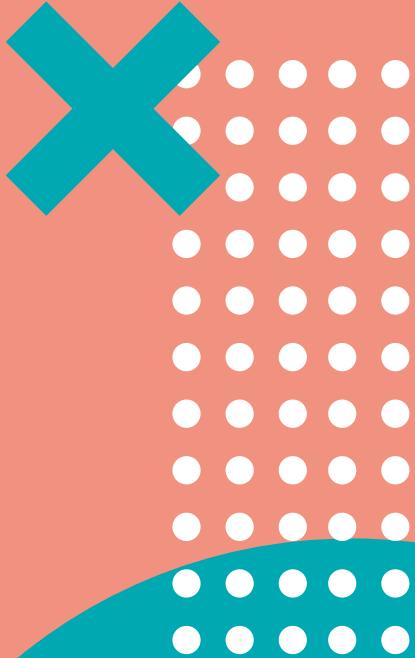
carte ressources & relais





Deux médiateurs (un médecin et un non-médecin) sont désignés par le responsable légal de l'établissement. Le médiateur médecin n'est pas forcément un médecin de l'établissement. Le médiateur intervient dans le cadre d'une action de médiation, lorsque l'usager n'est pas satisfait de la réponse qui a été portée à sa plainte ou réclamation. Le RU peut être présent à la médiation.

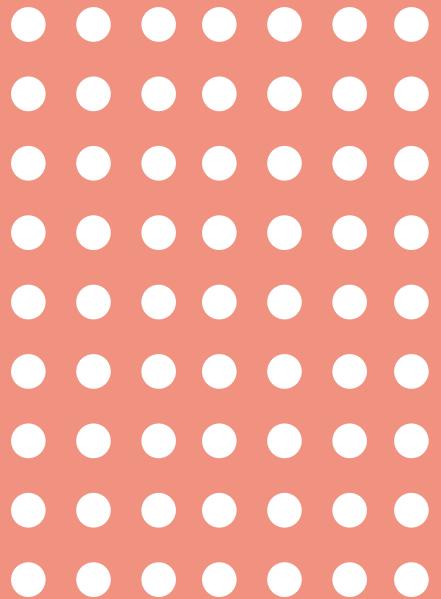




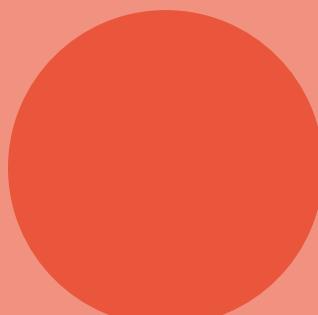
Le responsable qualité de l'hôpital

carte ressources & relais



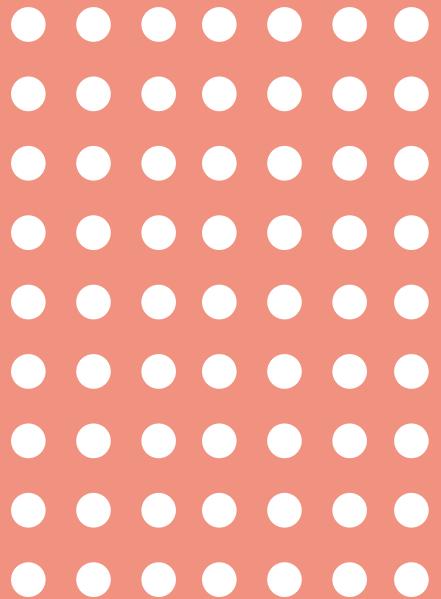


Le responsable qualité de l'hôpital a pour mission de veiller à la qualité et la sécurité des soins au sein de l'établissement. Il s'implique notamment dans la démarche de certification de l'établissement.
Il assiste à toutes les séances de la commission des usagers et y a une voix consultative.



Le chargé des relations avec les usagers

carte ressources & relais



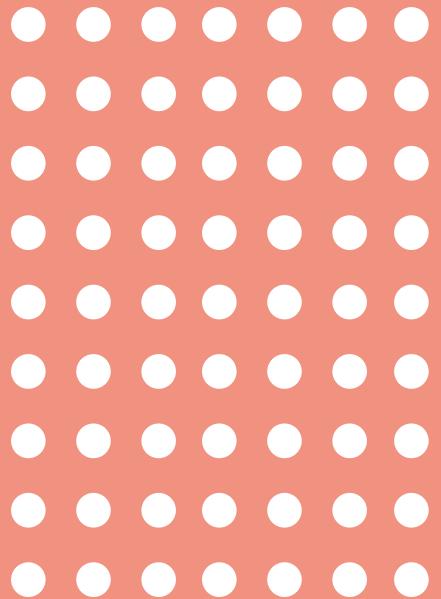
Le chargé des relations avec les usagers ou la personne en charge des malades est un partenaire précieux pour les RU. Il connaît les difficultés des malades et de leurs proches et les points forts de l'établissement. Il reçoit le malade ou les familles et joue un rôle de médiation de première ligne dans les gros établissements. Il prépare les dossiers de la CDU en mettant à disposition des RU une copie des réclamations et de leurs réponses. Il assure en général le secrétariat de la commission et rédige le rapport annuel.



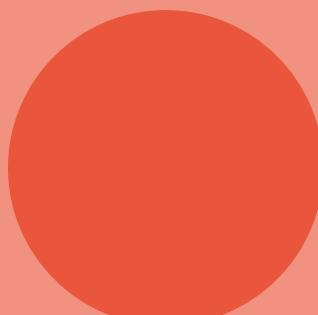


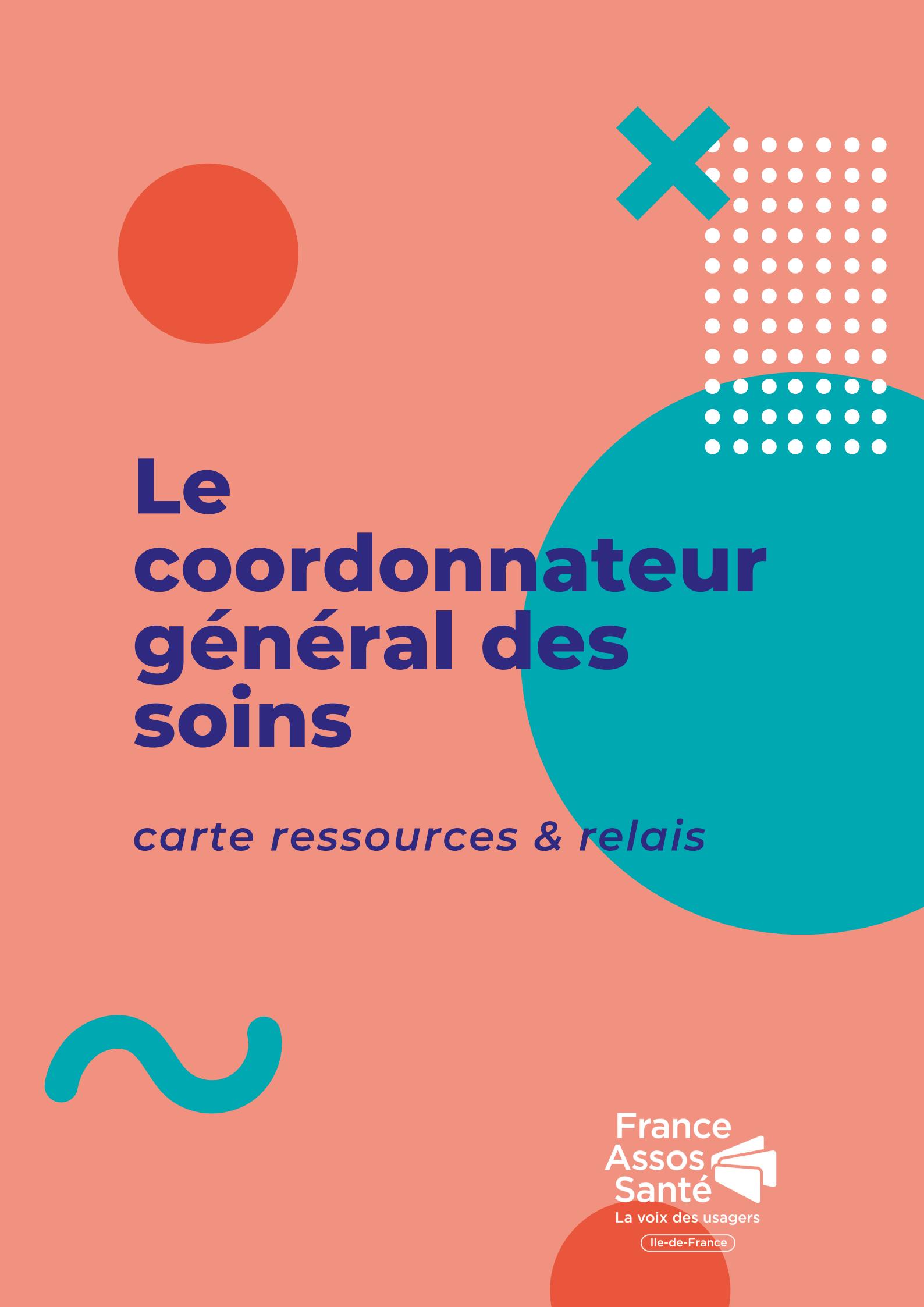
Le président de la commission médicale d'établissement

carte ressources & relais



Le président de la CME est le vice-président du directoire de l'établissement. Il fonctionne en binôme avec le directeur. Médecin, il élabore le projet médical de l'établissement et en coordonne la politique médicale. Il peut être représenté par un médecin membre de la CME. Il est explicitement chargé du suivi de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

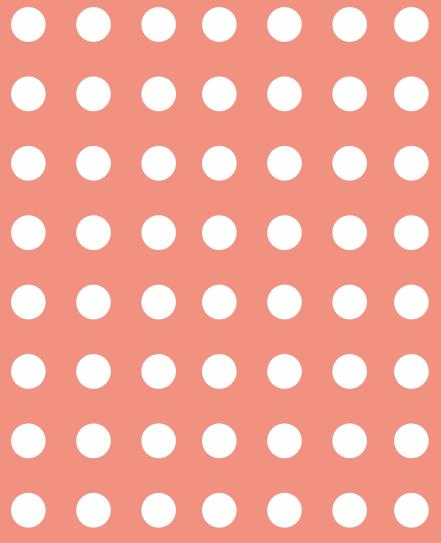




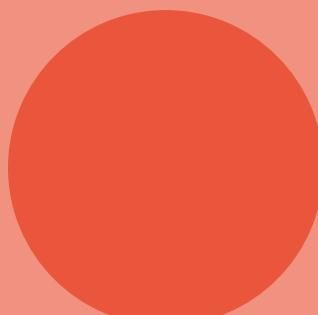
Le coordonnateur général des soins

carte ressources & relais



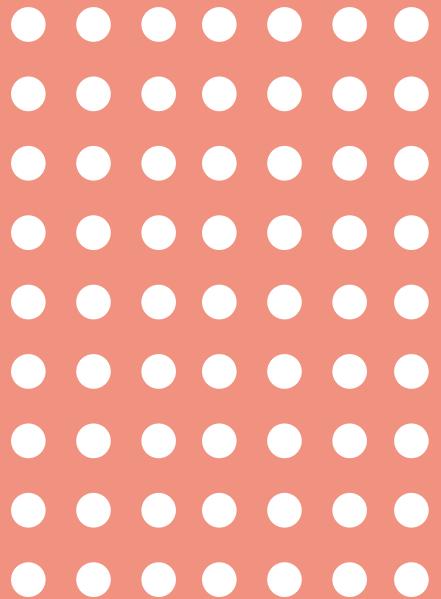


Le coordonnateur général des soins organise les missions des autres membres de la direction des soins. Le directeur des soins est responsable de la conception et de la mise en œuvre du projet de soins et des objectifs de qualité et de sécurité des soins définis dans ce cadre. La CSIRMT doit au même titre que la CDU être associée à l'élaboration du programme d'actions concernant la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Il est donc aussi intéressant de réfléchir avec lui à des sujets qui pourraient être portés conjointement à la CME.

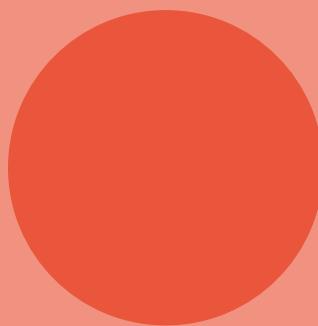


Le représentant du personnel

carte ressources & relais



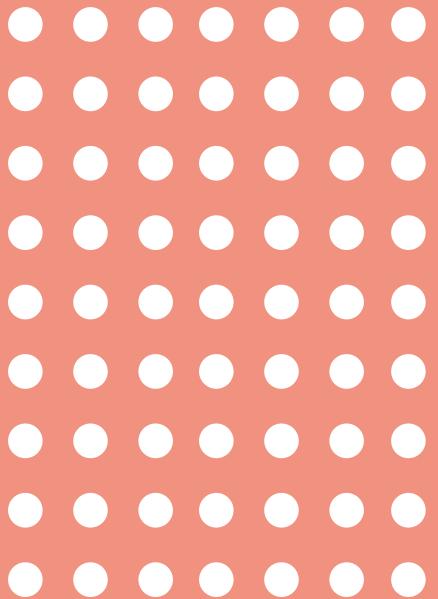
Il est mandaté pour défendre les intérêts du personnel de l'établissement. Vous pouvez faire cause commune sur certaines problématiques mais vous pouvez aussi avoir des positions divergentes concernant la qualité de la prise en charge. Votre priorité reste l'usager.



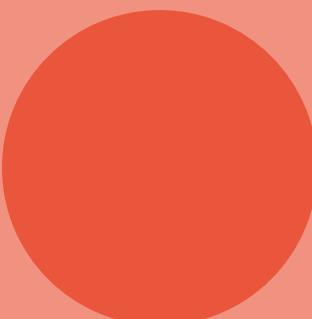


Le représentant du conseil de surveillance

carte ressources & relais



Il a une vision plus politique des problématiques et peut partager des informations importantes sur la stratégie globale de l'hôpital. Il peut aussi porter des sujets de la CDU dans son instance. Des RU siègent au conseil de surveillance, vous pouvez donc les solliciter.





Les responsables des sous commissions thématiques

carte ressources & relais

Le référent du Comité de coordination des Vigilances et des Risques (COVIRIS), instance réglementaire qui émet des avis, est un interlocuteur important sur les questions relatives à la sécurité des soins. Vous pouvez l'inviter si vous avez besoin d'un éclairage en commission sur les suites d'un évènement indésirable grave.

Dans les établissements publics il existe une commission de l'activité libérale (CAL) dès lors qu'un praticien exerce en libéral. Un RU siège obligatoirement dans cette commission. Allez le rencontrer notamment pour les problématiques d'accès aux soins et de dépassement d'honoraires.

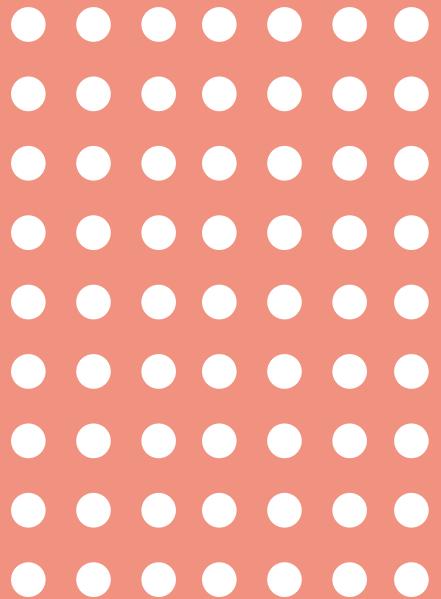
Les référents des sous commissions facultatives de la CME, notamment ceux du comité de liaison alimentation nutrition (CLAN), du comité de lutte contre la douleur (CLUD), du comité contre les infections associées aux soins (CLIAS ou CIN) et comité local d'éthique peuvent être invités à la CDU pour présenter les propositions sur les sujets qui les concernent.

Ces commissions peuvent compter en leur sein des RU. La loi ne l'oblige pas alors à vous d'être proactif et de vous rapprocher de leur représentant ; proposez votre participation dans leur instance ou en groupe de travail si personne ne peut venir en commission.

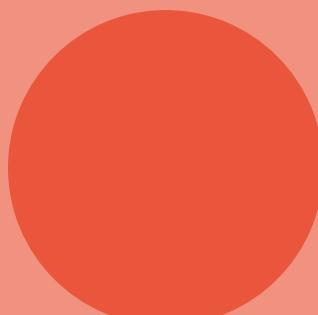


Les responsables de pôle, chefs de service

carte ressources & relais



La loi HPST a renforcé l'importance des pôles dans la nouvelle gouvernance de l'hôpital. L'important pour les RU est d'être connus et identifiés des différents responsables. Il peut être intéressant de les inviter à la CDU en fonction des thèmes abordés ou de pouvoir assister à une réunion d'un pôle afin d'aborder avec le personnel des questions pour vous.

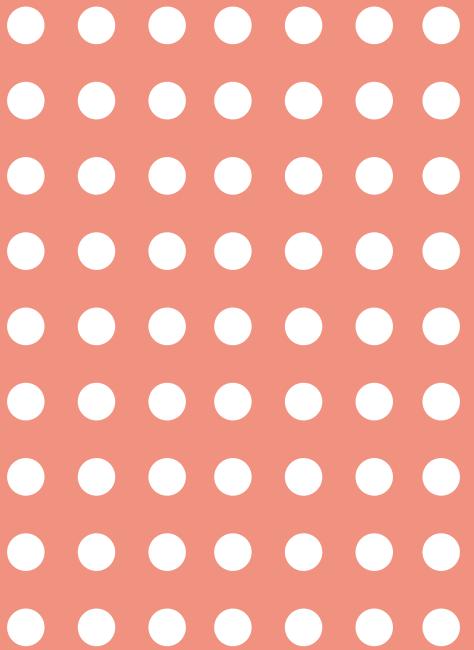




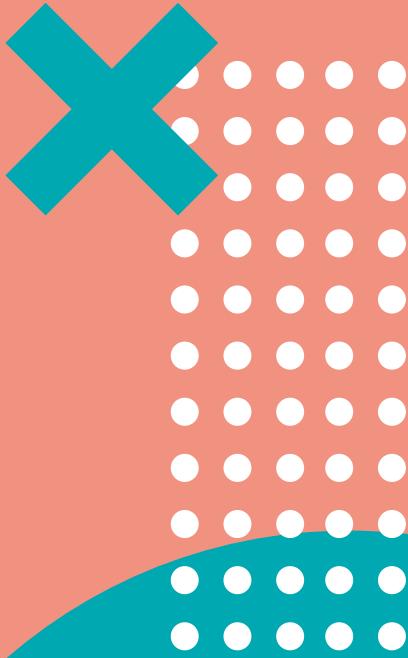
Le responsable de l'accueil

carte ressources & relais





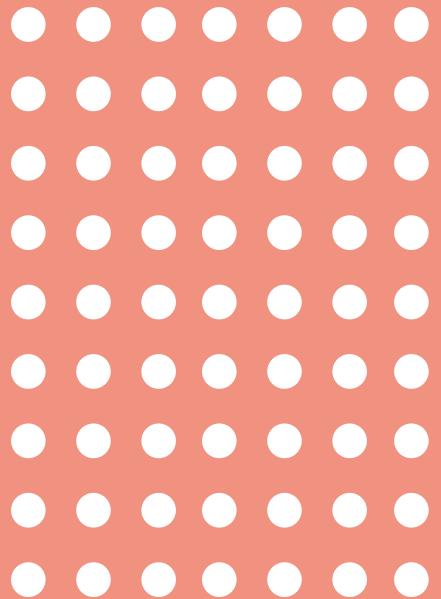
Si l'accueil fait l'objet de réclamations, la CDU est en droit d'auditionner le responsable de l'accueil ou les personnels de l'accueil dans les différents services.



Les associations ayant passé convention avec l'établissement

carte ressources & relais





Les associations présentent dans l'établissement, soit dans un dispositif type maisons ou espaces des usagers soir lors de permanences, peuvent partager avec vous le point de vue des usagers qu'elles rencontrent lors des centaines de visites, d'échanges avec les malades et leur famille. Cette parole, et les observations des associations ayant signé une convention avec l'établissement doivent être recueillies à minima une fois par an par la CDU.

