

Un représentant des usagers *C'est quoi ?*

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

« Je ne sais pas à qui m'adresser pour récupérer mon dossier médical »



« Je n'arrive pas à avoir des informations sur mon état de santé. Je ne sais pas ce qui est prévu pour moi. »



« Comment puis-je exprimer mon ressenti lors de mon séjour à l'Hôpital. »

« Dans une chambre double, l'absence de casque pour regarder la télévision me gêne beaucoup. »

**Nous avons tous des droits,
les représentants des
usagers sont là pour vous.**

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 « représentants 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 de la sécurité de la prise en charge

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

Avant chaque réunion CDU, un mail est envoyé aux différentes associations de bénévoles présentes dans l'hôpital pour recueillir vos remarques ou vos demandes afin d'améliorer votre prise en charge et/ou votre séjour à l'hôpital.

Comment contacter les RU ?

Les coordonnées des RU sont accessibles :

- Sur le livret d'accueil de l'établissement
- Sur le site www.hopitalporteverte.com
- auprès du Responsable des relations avec les usagers
- Dans l'affichage dans les services
- Au niveau de l'Espace des usagers dans le hall d'accueil

Un espace bénévole est à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital. Une permanence hebdomadaire de représentants des usagers dans cet espace permet de vous rencontrer, de vous écouter, de vous conseiller et de vous renseigner.



Les représentants des usagers À l'Hôpital La Porte Verte



Marie-Béatrice
de Javel
UDAF



Sylvie
Lancrenon
Ligue contre le
cancer



Marie-Danièle
Burel
Soins palliatifs



Béatrice de
Beaufort
Avenir APEI

Actions

- ✓ Participer à la **Commission des Usagers (CDU)**.
- ✓ **Siéger** dans des instances, dans des commissions, ou encore participer à des **groupes de travail** au sein de l'établissement (Conseil d'administration, CLAN, CLIN, CLUD..)
- ✓ Réflexion sur des thématiques identifiées pour améliorer la qualité de prise en charge des patients (accueil, respect des droits des patients, qualité des soins, repas, soutien moral)
- ✓ Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations avec enquêtes téléphoniques de satisfaction.
- ✓ Participer à la certification de l'hôpital.

representants.usagers@hopitalporteverte.com