

## « RU : LES JOURS D'APRES » (1) : JE PRENDS UN PEU DE DISTANCE

Objectifs : donner sens à son vécu, celui de ses proches, dans son asso, à travers les media, etc. en recensant ses observations, ses opinions, ses ressentis.

Comme vous le savez, **qualifier notre rôle et notre place de RU peut se résumer en 12 points-clés** qui circonscrivent les ambitions et les principes d'action de tout un chacun(e). En cette période de confinement si particulière tant pour nos usagers que pour vous-même, nous voulions vous proposer de vous pencher plus particulièrement sur 2 de ceux-ci :

- « Prenez de la distance par rapport aux situations rencontrées : n'en faites pas une affaire personnelle. »
- « N'ayez pas honte de ne pas savoir, ne pas savoir est votre force, celle de l'étonnement et de la découverte : vous êtes des citoyens investis d'une mission de service public et non des experts. Questionnez, demandez, faites-vous expliquer les choses »

Ainsi, alors même que nous ne connaissons pas encore la fin de ce temps de confinement généralisé et les modalités de cette dernière, nous espérons que ces quelques outils vous permettront d'anticiper au mieux votre action de RU une fois cette crise sanitaire d'ampleur passée.

Pour cela, votre vécu est essentiel. De l'amont à l'aval de cette crise sanitaire sans précédent, il est primordial que chacune, chacun d'entre nous puisse faire des points réguliers sur ses propres perceptions ayant trait à cet évènement majeur.

Plus encore, c'est en prenant de la distance sur nos ressentis et jugements que nous pourrons tous, individuellement et collectivement, les transformer en paroles collectives au nom de la défense des droits des usagers.

**Voici donc 4 activités pour vous accompagner dans cette démarche d'anticipation :**

- 1. MES INFORMATIONS ET LEURS SOURCES**
- 2. MA PERCEPTION DE 6 ACTEURS DANS LE SYSTEME DE SOINS**
- 3. MES BESOINS DE CONNAISSANCE EN 8 QUESTIONS**
- 4. MA CHECK LISTE DE RU**

### **ANNEXES POUR EN SAVOIR + ET AGIR +**

Dans la boîte à outils du RU :

- Fiche N°2 : Représenter les usagers : 12 points-clés
- Fiche N°3 : mieux connaître mon établissement : les données-clés

**Pour y accéder :** <https://extranet.france-assos-sante.org/>

Parce que vous êtes toutes et tous légitimes à intervenir dans quelques semaines au sein d'instances et de groupes de travail divers, pensez toujours que c'est en prenant conscience de ses ressentis que nous gagnerons en distanciation et donc en objectivité. Cette objectivation est une condition essentielle pour que la parole des usagers que nous représentons au quotidien soient effectivement entendue. Il en va de notre crédibilité à prendre toute notre place dans le système de démocratie en santé qui est particulièrement interrogé par cette crise de portée mondiale.

## MES INFORMATIONS ET LEURS SOURCES

**Activité 1 / ⌚ 45mn**  
Imprimez cette page ou  
remplissez le fichier.

Voici quelques petites questions qui devraient vous permettre de faire un point sur les informations que vous avez retenues, auxquelles vous avez été sensibles depuis le début de cette crise sanitaire sans précédent.

Evidemment, il ne s'agit pas d'être exhaustif(ve), mais ce travail devrait vous permettre de mettre en lumière les principales problématiques qui vous ont touché(e).

**\* - Les informations, par exemple : le coronavirus, le confinement, l'isolement, les gestes barrières, les masques, la Chloroquine, l'Europe, les personnes fragilisées, les soignants, la solidarité, les services de réanimation, la téléconsultation, les soins ambulatoires, les victimes, les modes de contamination les attestations de déplacement, les vaccins, le dépistage, les préjugés, les peurs/fantasmes, les respirateurs, l'accès aux médicaments, etc.**

**\*\* - Quelques sources d'information, à titre d'exemple : presse nationale, presse locale, réseaux sociaux, télévision, presse spécialisée, mon URASS, France Assos Santé, le chargé des relations avec les usagers (cadre de santé, responsable qualité, directeur adjoint, personnel administratif), le responsable qualité de l'établissement, mes amis, usagers en santé, un médecin généraliste, EHPAD, etc. ou tout simplement moi-même, ce que je vis**

Informations qui m'ont le plus interpellé(e) * En vous inspirant de la liste ci-dessous, indiquez 8 informations qui ont retenu votre attention	Mes sources**	Ce que cela m'évoque en tant que RU
..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....
..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....
.....	.....	.....

Informations qui m'ont le plus interpellé(e)s * En vous inspirant de la liste ci-dessous, indiquez 8 informations qui ont retenu votre attention	Mes sources**	Ce que cela m'évoque en tant que RU
..... .....	..... .....	..... .....
..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....
..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....
..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....
..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....
..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....

Vous pourrez continuer au fil des jours à nourrir ce tableau

## MA PERCEPTION DE 6 ACTEURS DANS LE SYSTEME DE SOINS

Activité 2 / ⌚ 30mn  
Imprimez cette page.

Vous avez certainement retenu quelques propos, idées, suggestions émanant de certains acteurs de notre système de soins. Et si vous tentiez de reformuler ce qu'ils ont dit en quelques mots-clés ? En effet, il est plus que nécessaire, en tant que RU et au nom de votre engagement, que vous fassiez confiance à votre sensibilité. Cet exercice devrait vous permettre de percevoir pourquoi ces paroles ont retenu votre attention.

Propos que vous avez retenus  
.....  
.....  
.....  
Qui en était l'auteur ?  
.....  
.....

Propos que vous avez retenus  
.....  
.....  
.....  
Qui en était l'auteur ?  
.....  
.....

Propos que vous avez retenus  
.....  
.....  
.....  
Qui en était l'auteur ?  
.....  
.....

Propos que vous avez retenus  
.....  
.....  
.....  
Qui en était l'auteur ?  
.....  
.....

Propos que vous avez retenus  
.....  
.....  
.....  
Qui en était l'auteur ?  
.....  
.....

Propos que vous avez retenus  
.....  
.....  
.....  
Qui en était l'auteur ?  
.....  
.....

**En quelques-mots tentez de dire, de manière générale, pourquoi ces propos ont retenu votre attention.**

Personnellement : .....

.....

En tant que RU : .....

.....

## MES BESOINS DE CONNAISSANCE EN 8 QUESTIONS

Activité 3 / ⌚ 30mn  
Imprimez cette page.

Cette période est unique, jamais connue, jamais vécue. Nombre d'informations nous manquent aujourd'hui, et sans doute demain pour tenter d'y voir clair en tant qu'individu, citoyen. Il est donc tout à fait normal de considérer qu'il nous est difficile de se forger un point de vue, une opinion sur cette crise sanitaire et ses enjeux pour nous qui sommes RU. **Or, ne pas savoir est normal.** Ne pas avoir d'avis également, au regard de l'ensemble des enjeux qu'il faut prendre en compte pour tenter de penser cette situation inédite. **Oser poser des questions, s'interroger toujours plus en encore est donc un passage obligé pour qu'individuellement et collectivement nous tentions de prendre une place dans les débats et échanges d'aujourd'hui et demain.**

Et si vous tentiez de formaliser 8 questions que vous considérez comme importantes à ce jour ? NB : il n'y a pas de question inutile ! **Chacun est de fait légitime pour se questionner personnellement et questionner le monde !**

Questions qui me viennent à l'esprit à ce jour ?	Pourquoi cette question me paraît importante ! A qui voudriez-vous adresser cette question ?
Question 1 : .....	Pourquoi ? .....
.....	.....
.....	Destinataire(s) : .....
Question 2 : .....	Pourquoi ? .....
.....	.....
.....	Destinataire(s) : .....
Question 3 : .....	Pourquoi ? .....
.....	.....
.....	Destinataire(s) : .....
Question 4 : .....	Pourquoi ? .....
.....	.....
.....	Destinataire(s) : .....

Questions qui me viennent à l'esprit à ce jour ?	Pourquoi cette question me paraît importante ! A qui voudriez-vous adresser cette question ?
<b>Question 5 :</b> ..... ..... .....	Pourquoi ? ..... ..... Destinataire(s) : .....
<b>Question 6 :</b> ..... ..... .....	Pourquoi ? ..... ..... Destinataire(s) : .....
<b>Question 7 :</b> ..... ..... .....	Pourquoi ? ..... ..... Destinataire(s) : .....
<b>Question 8 :</b> ..... ..... .....	Pourquoi ? ..... ..... Destinataire(s) : .....

Nb : si vous le souhaitez, vous pouvez envoyer cette liste de questions à votre URASS afin que collectivement nous puissions mieux y répondre !

## MA CHECK LISTE DE RU

Activité 4 / ⌚ 10mn  
Imprimez cette page.

**Anticiper les jours d'après, c'est évidemment faire avoir tous ses droits en tant que RU. Le premier de ceux-ci, est sans doute de disposer de l'ensemble des informations et documents qui doivent vous être fournis.** Et si vous faisiez le point justement ?!

En effet, que vous soyez nouvel(le) RU ou non, que diriez-vous de votre situation ? Disposez-vous des documents de la liste ci-dessous auxquels vous avez pourtant de droit d'accès ? Sachez qu'en les ayant à votre disposition, vous anticiperez plus encore votre capacité à prendre toute votre place dans les divers espaces de dialogue en vous appuyant sur **des informations factuelles**.

- Le dernier rapport d'activité OUI  NON
- Le règlement intérieur de la Commission des usagers OUI  NON
- Les rapports annuels de la Commission des usagers des 3 dernières années OUI  NON
- Les 3 derniers comptes-rendus de réunion de la Commission des usagers OUI  NON
- Le dernier rapport de certification OUI  NON
- Le livret d'accueil OUI  NON
- L'intégralité des plaintes et recommandations des usagers, et leur texte intégral OUI  NON
- Les questionnaires de satisfaction et leurs résultats OUI  NON
- Les résultats des indicateurs obligatoires de qualité et de sécurité des soins OUI  NON
- Le programme d'action relatif à la qualité et à la sécurité des soins OUI  NON

Bravo et merci pour votre mobilisation personnelle. A très vite pour partager tout cela !