

« RU : LES JOURS D'APRES » (N°4) : QUEL RETOUR D'EXPERIENCES ?

Nous voici donc à quelques jours d'un déconfinement progressif et adapté - selon les réalités locales et populations concernées. Nous vous proposons donc de revisiter l'ensemble de vos productions afin que nous soyons tous capable de synthétiser un ensemble d'analyses portant sur cet évènement si inédit qu'est cette crise sanitaire.

La démocratie en santé aura été particulièrement impactée par la période que nous venons de vivre : en tant que Représentant des Usagers dont les instances ont très peu fonctionné. Aussi est-il essentiel de reprendre toute notre place pour que notre rôle soit pleinement reconsidéré et revalorisé. Ce sera possible notamment lors des retours d'expériences qu'il nous faudra réaliser et auxquels il vous faudra participer.

Ce kit vise donc à vous accompagner pour anticiper tout cela, en vous proposant de vous préparer pour mieux vous positionner demain dans le cadre des futures interventions que vous aurez à développer au sein des CDU notamment.

Vous l'aurez compris, ce kit est donc consacré à la formalisation de votre retour d'expérience (RETEX)

afin d'enrichir demain vos pensées et actions avec vos pairs (autres RU), pour mieux faire entendre la parole des usagers au regard de l'expérience qui a été la vôtre.

Objectifs : **4 activités sont donc proposées pour réaliser votre RETEX**

- **Faire un point général de ce que l'on retient de cette la crise sanitaire**
- **Imaginer des pistes pour contribuer à l'amélioration continue du système de soins**
- **Croiser notre regard avec celui des autres acteurs de la démocratie en santé**
- **Imaginer la valorisation de votre expérience en tant que RU**

C'est donc à un pas-à-pas auquel nous vous convions pour que, demain, cette crise soit un levier d'apprentissage pour vous-même, vos pairs et plus encore pour l'ensemble du système de santé.

Ce temps de formalisation sera, à n'en pas douter, un atout important pour définir plus sereinement les modalités de votre engagement auprès des usagers en santé

Bon travail à toutes et à tous !

ANNEXES POUR EN SAVOIR + ET AGIR +

Dans la boîte à outils du RU :

- **Fiche n°19 : Pandémie, le droit de savoir : questionnaire son établissement en tant que RU**
- **Pour y accéder : <https://extranet.france-assos-sante.org/>**

MON RETEX : UN POINT GENERAL SUR CE QUE JE RETIENS DE LA CRISE SANITAIRE

Activité 1 / ⌚ 45mn

Imprimez ces 2 pages ou remplissez le fichier.

Rappelez-vous, vous aviez relevé nombre d'informations qui vous avaient interpellé(e). En reprenant ces dernières et en les enrichissant, vous vous doterez d'une cartographie d'informations qui contribuera à bien mettre les propos que vous tiendrez lors de vos futures interventions dans leur contexte.

Pour vous y aider, tentez de remplir ce tableau en n'oubliant pas de relire au préalable vos écrits réalisés dans les précédents envois.

Durant cette crise sanitaire que reprenez-vous de très important en ce qui concerne	Quelles informations faut-il avant tout retenir selon vous ?	Pourquoi est-ce important pour vous ?
Le virus ?
Ses modes de contamination ?
La pandémie à travers la planète ?
La recherche d'un vaccin ?
Les tests (virologiques et épidémiologiques)
La pénurie de médicaments et masques
Le confinement ?
Les gestes barrières ?

Durant cette crise sanitaire que retenir- vous de très important en ce qui concerne	Quelles informations faut-il avant tout retenir selon vous ?	Pourquoi est-ce important pour vous ?
Les usagers en santé ? Leurs proches ?
Les soignants ? (tous métiers confondus)
La prise en compte de votre rôle de RU ?
Le traitement médiatique de l'information ?
La relation avec votre association d'origine ?
La relation avec France Assos-Santé ?
La démocratie en santé
Le parcours de soins
Les droits des usagers
Autre ?

RETEX : QUELQUES PISTES POUR CONTRIBUER A L'AMELIORATION CONTINUE DU SYSTEME DE SOINS

Activité 2 / ⌚ 30mn

Imprimez cette page



Un retour d'expérience nécessite aussi de réaliser une analyse des impacts de cette crise sanitaire sur l'efficacité et la qualité du système de soins. Et si vous faisiez un relevé à la « Prévert » de tout cela en vous servant des bulles ci-dessous ? Quels sont donc les point **négatifs** et **positifs** sur l'accès et la qualité des soins qu'a révélé cette période de crise sanitaire et qui vous semblent **devoir faire** l'objet d'une mise en lumière ?

Quelles sont les 4 pistes qui vous semblent devoir être explorées pour améliorer l'accès aux soins et la qualité de ces derniers ?

1 ^{ère} piste :	2 ^{ème} piste :
3 ^{ème} piste :	4 ^{ème} piste :

RETEX : CROISEZ VOTRE REGARD AVEC CELUI DES AUTRES ACTEURS DE LA DEMOCRATIE EN SANTE

Activité 3 / ⌚ 60mn

Imprimez ces 2 pages ou remplissez le fichier.

Vous voilà donc capables de pointer des éléments-clés que vous avez observés, entendus, lus, vécus durant cette période, selon les nouvelles qui vous sont parvenues directement ou indirectement selon les cas.

Aussi, même si beaucoup d'entre eux ont été peu joignables, tant les contraintes personnelles, familiales, professionnelles et sociales ont été nombreuses, que peut-on présumer de leurs états d'esprit, de leurs priorités pour demain ? etc. ? Pour vous aider à réaliser un arrêt sur image, voici une liste non exhaustive d'acteurs de la démocrate en santé qui devraient vous permettre de réaliser ce travail

Acteurs du système de santé	Les sujets sur lesquels ils sont le plus intervenus.		
	Je donne des exemples précis		
Direction d'établissements de santé	Sujet 1 et sa position (en quelques mots) Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 2 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 3 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>
Responsable qualité / organisation des soins	Sujet 1 et sa position (en quelques mots) Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 2 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 3 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>
Equipes médicales	Sujet 1 et sa position (en quelques mots) Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 2 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 3 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>

Acteurs potentiels du système de santé	Les sujets sur lesquels ils sont le plus intervenus. Je donne des exemples concrets		
Représentants des salariés	Sujet 1 et sa position (en quelques mots) Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 2 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 3 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>
ARS	Sujet 1 et sa position (en quelques mots) Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 2 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 3 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>
Autre :	Sujet 1 et sa position (en quelques mots) Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 2 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 3 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>
Autre :	Sujet 1 et sa position (en quelques mots) Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 2 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>	Sujet 3 et sa position en quelques mots : Je suis a priori d'accord avec <input type="radio"/> Je ne suis a priori pas d'accord <input type="radio"/>

RETEX : IMAGINONS : VALORISONS VOTRE EXPERIENCE EN TANT QUE RU

Activité 4 / ⌚ 30mn

Imprimez cette page.

A n'en pas douter, cette crise sanitaire nous a tous secoués dans notre capacité à y faire face en tant que RU.

Quel que soit ce que nous avons pu réaliser durant ces semaines exceptionnelles, nous avons beaucoup appris de nous-mêmes et du système de soins, dans sa faculté à répondre ou non aux différents évènements qui ont jalonné cette période.

Plus encore, c'est notre capacité individuelle et collective à faire entendre la voix des usagers qui a été particulièrement interrogée durant les semaines passées. **Aussi, afin de mieux imaginer vos futures interventions et actions, il convient d'identifier quels seront vos MESSAGES, VOS PRINCIPALES PROPOSITIONS en tant que RU pour FAIRE VALOIR L'EXPERIENCE qui aura été la vôtre.**

(cette grille peut d'ailleurs être remplie collectivement à la veille de votre prochaine instance)

<p>Vous serez où ? Pour observer les pratiques et le fonctionnement du système de santé à ses différents niveaux, notamment (mais pas seulement) en matière de respect des droits des usagers</p>	<p>Vous questionnez quoi ? Pour veiller à la bonne expression des attentes et besoins des usagers</p>
<p>.....</p>	<p>.....</p>
<p>Vous direz quoi ? Pour construire une parole transversale et généraliste de l'usager en santé : allant du constat à l'alerte</p>	<p>Vous proposerez quoi ? A qui ? Pour participer à la définition de politiques en santé, au niveau de l'instance ou du territoire : élaboration, suivi, évaluation des décisions</p>
<p>.....</p>	<p>.....</p>

Bravo et merci pour votre mobilisation personnelle.

A très vite pour partager tout cela !