

Toujours présents !

# Restez acteurs du système de santé !

## Vous êtes tous des Usagers!



Protégez-vous et ne culpabilisez pas si vous souhaitez faire plus



Informez-vous, sur le site internet de France Assos Santé, [ICI](#)



Témoignez, auprès de [France Assos Santé PACA](#) et de [Santé Infos Droits](#)

## En grande majorité des Bénévoles associatifs:



Diffusez cette information



Gardez le contact avec votre association



Préparez-vous, approfondissez vos connaissances, formez-vous :



Formation à distance des associations adhérentes à France Assos santé : plusieurs modules à disposition, [ICI](#)



Fiches pratiques, dossiers et notes



Inscrivez-vous à nos prochaines formations, elles reprendront nécessairement !



Prenez des notes sur la situation et votre territoire en situation de crise sanitaire

## Et plusieurs d'entre vous sont des Représentants des usagers! :



### Vous et l'établissement



Dans l'immédiat, une prise de contact suffit (remerciement, soutien, bienveillance, ...) ... aucune inquiétude si pas de réponse !



RU en GHT ? avec les autres RU contactez l'établissement support, c'est l'occasion d'amorcer un travail commun



La CDU se fait discrète mais ne disparaît pas

### Se positionner en tant que RU : pourquoi et comment agir?



#### Ai-je une place, un rôle à jouer actuellement ?

OUI, vous êtes un lien entre l'établissement et la société pour:

- Eviter les ruptures des droits, le renoncement ou report de soins
- Apporter une réflexion de terrain sur les questionnements éthique
- Maintenir l'ouverture sur l'extérieur de l'établissement



**Attention ! Inutile aujourd'hui de questionner sur d'autres aspects : installation des CDU, prochaines réunions, mise à disposition de masques... On le fera plus tard !**

### Agissez en fonction de la situation de l'établissement !



#### Pour l'instant, tout va bien.

- ✓ Contactez le responsable qualité pour échanger sur le travail fait, les avancées réalisées, les obstacles surmontés, voir envisager une CDU exceptionnelle en visio ou conférence téléphonique
- ✓ Faites lui des propositions:
  - Mettre en place un numéro : les proches ont besoin d'avoir des nouvelles des patients injoignables.
  - Participer aux comités d'éthique
  - Repérer les actions pouvant rendre service à l'utilisateur (liste des n° d'écoute de la région ...)
- ✓ Vos atouts de RU: prise de recul, soutien



#### C'est sous tension!

- ✓ Vous avez toute la légitimité d'être informés et de poser des questions au nom des usagers ... mais patience et vigilance sont de rigueur!
- ✓ Dites au responsable qualité qu'avec des infos: vous pourrez mieux expliquer aux usagers ce qu'il se passe, et faire le relai avec le reste de la société
- ✓ Vos atouts de RU: observation, relais, préparation du retour à la normale



### Vous êtes RU président de CDU?

Contactez l'établissement et les autres RU pour décider :

- Des modalités d'information sur la vie de l'établissement, ses progrès, ses difficultés
- D'un mode de transmission des plaintes et réclamations à l'ensemble des membres, et de la manière de les traiter durant la période de confinement.
- De l'élaboration du rapport d'activités de la Commission des usagers, et des modalités de sa validation par l'ensemble des membres de la Commission. Certains RU nous ont fait remonter des difficultés en la matière



### Vous et les autres RU ?



Contactez, échangez avec les autres RU

*(tous les moyens sont bons, groupe WhatsApp, Skype, liste mail)*



Organisez-vous entre RU , évitez de surcharger inutilement l'établissement : limitez les appels, listez ensemble les points à aborder, faites des retours aux autres RU.

### Observez, soyez attentif et vigilant :

Complétez:



• votre « Carnet de route » [ICI](#) transmis lors de la formation de base obligatoire « RU en avant »

• la Fiche Boîte à outils du RU n° 3 « Mieux connaître mon établissement : les données clés » [ICI](#)



### « Gardez le cap » avec ces 5 principes d'action pour la démocratie en santé en état d'urgence



Agir et participer ensemble



Accéder aux soins et à la santé pour tous



Savoir et choisir



Prévenir, améliorer et réparer les dysfonctionnements



Défendre la sécurité la sécurité des patients et la qualité des soins