

1 | Se faire connaître en tant que RU

"A l'image de la silhouette de RU proposée par France Assos Santé PACA, la direction de mon établissement m'a proposé d'en réaliser une personnalisée, ce que j'ai accepté. Depuis, des usagers et professionnels viennent me voir, ils me reconnaissent et cela favorise le contact."

Régis - 44 ans

Adaptez, diversifiez et co-construisez avec l'établissement vos communications, par exemple :

- Une page dédiée aux RU dans le journal interne
- Une petite vidéo diffusée sur les téléviseurs internes
- La présentation des droits des usagers dans le livret d'accueil

Un nouveau kit "Nouvel RU" sera bientôt disponible sur notre site internet comprenant des conseils et astuces pour vous faire connaître au sein de votre établissement.

"Dans le cadre de l'obtention du "label hospitalité", nous étions intégrés à toutes les phases de réalisation. Cela a eu un impact très positif sur notre visibilité de RU. Dans le cadre de ce label, reconnu nationalement, nous sommes allés dans les services avec les patients partenaires pour échanger avec les usagers et professionnels."

Rémi - 39 ans

Vous pouvez vous faire davantage connaître grâce à des modalités réglementaires ou organisationnelles comme :

- S'impliquer dans des groupes de travail, projets internes à l'établissement
- Candidater à la Présidence ou Vice Présidence de la CDU.
- Etre auditionné par les experts visiteurs lors de la certification...

"Le patient et sa famille préoccupés ne pensent pas spontanément à nous contacter. Pour nous faire connaître, nous allons régulièrement à leur rencontre dans les services et les chambres. Nous prenons également le temps d'expliquer aux soignants nos missions pour qu'ils relayent l'information aux patients."

Béatrice - 60 ans

Chaque établissement de santé, doit afficher et transmettre la liste nominative de la CDU dans le livret d'accueil*.

Ces modalités ne suffisent pas pour faire connaître les RU. Aller à la rencontre des soignants et patients, permet de tisser des liens et de prendre du recul pour apporter des réponses adaptées aux usagers en temps voulu.

* Article R1112-84 du Code de la Santé Publique

"Avec les autres RU de l'établissement, nous avons mis en place une commission d'accueil du patient pour améliorer leur séjour et la qualité de l'accueil. Cela permet de se faire connaître, d'écouter les patients, les informer de leurs droits et de recueillir leurs besoins."

Huguette - 72 ans

Une circulaire de 2006* incite les établissements de santé à mettre en place des dispositifs - type "Maisons des usagers, permanences ..." pour créer un espace neutre propice à l'échange, information, l'écoute et l'accompagnement des usagers et des familles. Si ce sujet vous intéresse, Nous proposons une formation concernant les maisons des usagers. Pour plus d'informations sur notre site internet.

* Circulaire n°DHOS/E1/2006/550 du 28 décembre 2006 relative à la mise en place de maisons des usagers au sein des établissements de santé

2 | Observer, se questionner, se documenter et se former

"J'ai constaté plusieurs fois des manquements au respect de l'intimité. Des soignants entrent sans frapper à la porte puis repartant sans la fermer; discutant lors de la toilette sans prendre en compte la pudeur des patients... J'ai fait remonter ces constats à l'établissement pour faire changer les choses."

Géraldine - 54 ans

Le droit au respect de l'intimité est inscrit à l'article 9 du code civil et doit être préservé durant les toilettes, soins, consultations et visites médicales. Malgré les différentes contraintes organisationnelles de l'établissement, nous ne devons pas oublier l'humain derrière le patient.

Vous pouvez consulter notre fiche pratique sur les droits des malades, sur notre site internet.

"Avec les autres RU, nous avons rencontré des usagers pour savoir comment leur douleur était prise en charge, connaître leur niveau de satisfaction et les points d'amélioration possibles. Nous avons fait des recommandations en commission de lutte contre la douleur grâce à ces témoignages."

Eugénie - 80 ans

Recueillir des informations auprès des patients sur la prise en charge de la douleur, l'alimentation et les infections liées aux soins est essentiel pour améliorer la qualité et la sécurité des soins. Plusieurs sous commissions de la CDU existent comme le CLUD, CLIN, CLAN dans lesquelles les RU peuvent siéger.

Vous pouvez retrouver plus d'informations sur les commissions spécialisées dans notre guide du RU en établissements de santé, disponible sur notre site internet.

"L'aménagement des tables de nuit fixées au mur des chambres n'était pas adapté. J'ai proposé en CDU de mettre des tables de nuit à roulettes pour faciliter l'accessibilité aux patients."

Jean - 71 ans

Le représentant des usagers peut agir pour améliorer les conditions d'accueil des usagers en établissement.

Si vous constatez des aménagements inadéquats, vous pouvez en parler en CDU ou avec la direction pour essayer selon les moyens disponibles, d'améliorer la qualité de l'accueil des patients.

"En m'appuyant sur l'actualité, j'ai évoqué en CDU l'intérêt de l'accompagnement d'un patient vulnérable par un proche. Avec la responsable qualité, nous avons réalisé une "carte accompagnant". Maintenant, l'accompagnant, accepté par les soignants, peut justifier de sa présence en dehors des horaires de visite."

Bernard - 42 ans

Parce que la santé ne s'arrête pas à un établissement, il faut rester attentifs à l'actualité. Se questionner ensemble permet de trouver des solutions pour anticiper et prévenir des situations évitables. Appuyez vous sur les communiqués de presse de France Assos Santé et de son réseau associatif pour être force de proposition au sein de votre établissement.

3 | Informer les usagers, analyser les demandes et exprimer leurs besoins

Volet CDU

"En CDU, la direction nous a demandé de proposer une action pour la journée de la Bienveillance. L'idée est venue de faire des mini-films " vis ma vie de patient". En jouant les scènes ensemble, les soignants ont pris conscience du ressenti patient et envisagé des actions d'améliorations."

Mathilde - 40ans

La CDU émet des recommandations sur la qualité, la sécurité des soins et la défense des droits des usagers.

En tant que RU, vous pouvez amener les soignants à dépasser leurs perceptions pour co-élaborer des recommandations dans l'intérêt des usagers. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre guide RU en CDU, disponible sur notre site internet.

"J'ai pu découvrir les fiches pratiques Santé Info Droits que je trouve super intéressantes et pertinentes. Je pense que les usagers doivent avoir ces documents à disposition pour être informés. J'ai donc obtenu en CDU, l'autorisation que ces fiches soient accessibles au sein de l'établissement, à la portée de tous."

Valérie - 55 ans

Ces fiches sont réalisées par des juristes et avocats spécialisés dans le domaine de la santé. Retrouvez les sur notre site internet.

Vous pouvez retrouver l'ensemble de nos fiches pratiques sur le site internet de France Assos Santé.

"L'établissement a proposé à la CDU de faire un "forum citoyen" pour permettre aux usagers de l'établissement de se rassembler. C'est une occasion supplémentaire pour nous les RU, de rencontrer et tisser des liens avec les usagers et les acteurs de santé du territoire."

Gérard - 63 ans

Au delà de la connaissance du fonctionnement de son établissement, le RU peut contribuer à son ouverture sur le territoire en favorisant les liens avec les différents acteurs de santé de proximité (Associations, Dispositifs d'appui à la Coordination, CPTS, Maisons de santé...)

"J'ai demandé en CDU que les RU reçoivent les plaintes et réclamations ainsi que les réponses apportées. Cela nous permet d'être plus réactifs et d'avoir connaissance des difficultés de l'utilisateur si celui-ci nous contacte."

Bruno - 76 ans

L'ensemble des plaintes et réclamations et des réponses apportées par l'établissement doivent être accessibles aux RU. Leurs études et leurs analyses par les RU permet de formuler des recommandations pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Vous pouvez consulter notre fiche pratique n°B.2 "La CDU : Son rôle dans l'examen des plaintes", disponible sur notre site internet.

* Article R1112-80 du Code de la Santé Publique

4 | Informer les usagers, analyser les demandes et exprimer leurs besoins

Volet Médiation

"J'ai accompagné en médiation, le proche d'un patient âgé qui venait de décéder. Pendant la médiation, la personne a pu entendre et comprendre les remarques des médiateurs sur le souhait de sédation du patient et a pu s'apaiser."

Véronique - 48 ans

Pendant une médiation, le RU peut aider l'utilisateur à comprendre les explications données, apporter des informations supplémentaires et soutenir la personne dans ses questionnements. Le RU agit toujours dans l'intérêt du patient.

"Un dossier médical incomplet entraîne souvent de l'incompréhension et de la colère pour une famille endeuillée. En accompagnant les proches d'un patient en médiation, j'ai pu obtenir les documents recherchés. La médiation permet d'être entendu, d'obtenir des informations et d'être rassuré."

Catherine - 67 ans

Le patient (ou ayants droits en cas de décès) peut accéder à son dossier médical. Vous pouvez accompagner un usager en médiation afin de l'aider à récupérer ce dossier.

Un compte rendu de la médiation sera rédigé, envoyé à l'utilisateur, puis transmis à la CDU qui pourra faire des recommandations et suivre les actions correctives.

"En amont de la médiation, j'ai pu rencontrer la personne à l'initiative de la réclamation. Nous avons pu dans le calme, clarifier la situation et échanger afin d'apaiser le conflit existant, pour permettre d'être dans de bonnes conditions lors de la médiation."

Joseph - 73 ans

Avant une médiation, le RU doit s'assurer d'avoir reçu l'intégralité de la plainte, afin de mieux comprendre les demandes de l'utilisateur et préparer ses questionnements pour l'échange à venir.

"A la suite d'une opération, une patiente a subi des complications tant physiques que psychologiques. Face à l'incompréhension de son parcours de soins, elle m'a sollicité pour l'accompagner en médiation. Nous avons réussi à obtenir en médiation des solutions concertées favorables à son rétablissement."

François - 62 ans

La médiation permet de résoudre un conflit entre l'utilisateur et l'établissement en trouvant un accord à l'amiable. Le RU peut accompagner le patient et faire entendre sa voix pour aboutir à une solution concertée adaptée aux besoins de l'utilisateur et apaiser la situation.

5 | Participer à la vie de l'établissement

"La communication entre les patients et les soignants dans un établissement psychiatrique peut s'avérer difficile. Nous avons installé une boîte aux lettres dans chaque service dans laquelle les patients notifient un problème, une difficulté ou une remarque. Cela facilite la communication."

Bernadette - 69 ans

La relation entre un professionnel de santé et un patient est essentielle à l'expérience de soins et peut s'avérer compliquée au quotidien. Vous pouvez en tant que RU, agir et proposer un outil innovant permettant de faciliter l'échange et d'améliorer la qualité des soins.

"Dans le cadre de la journée de la sécurité du patient, nous avons mis en place une "Chambre des erreurs" pour tous les soignants afin de les sensibiliser sur plusieurs types de risques."

Yves - 80 ans

La chambre des erreurs est un outil de mise en situation ludique et pédagogique permettant aux professionnels de santé d'améliorer leurs pratiques.

Plus d'info sur cette méthode, sur le site de la HAS (Haute Autorité de Santé).

"Lors d'une visite du service des urgences de mon établissement, j'ai constaté que la prise en compte de l'aidant n'était pas systématique. J'ai participé à l'élaboration d'une charte de l'aidant pour améliorer les conditions d'accueil de celui-ci."

Laëtitia - 59 ans

L'aidant a un rôle central dans la qualité de vie du patient. Le prendre en compte, c'est améliorer la qualité des soins du patient et le bien-être de l'aidant. Vous pouvez participer ou solliciter un travail de réflexion afin de prendre en compte les aidants au sein de l'établissement.

Vous pouvez consulter l'article de France Assos Santé à ce sujet.

"Avec les autres RU de l'établissement, nous avons mis en scène des situations sur les droits des usagers à destination des professionnels. Cette expérience permet une meilleure appréhension des conséquences pour le patient si ses droits ne sont pas respectés."

Robert - 77 ans

Sensibiliser les soignants sur les droits individuels et collectifs des patients peut permettre d'améliorer la qualité des soins.

En tant que RU, vous pouvez construire des actions présentant les droits des usagers du système de santé en vous appuyant sur des outils.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter notre livre blanc "Connaissez vos droits", disponible sur notre site internet