



Être représentant des usagers au sein de la commission des usagers d'un établissement de santé



Je souhaiterais devenir représentant des usagers mais je ne sais pas très bien en quoi cela consiste ?

Le représentant des usagers est le porte-parole des usagers du système de santé au sein de différentes instances sanitaires. Il exerce ses missions dans le cadre d'un mandat de représentation qui lui est confié par le ministère chargé de la santé ou une ARS, en tant que membre d'une association agréée. Le représentant agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé et contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé

Si je deviens représentant des usagers dans un établissement de santé à quoi vais-je participer et avec qui ?

Vous ne serez pas seul. Quatre représentants des usagers (deux titulaires et deux suppléants) siègent dans un établissement de santé.

Vous participerez en particulier à la commission des usagers.

Cette commission a les missions suivantes :

- ☐ Elle facilite les démarches des patients et de leurs proches et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informée des suites de leurs demandes.
- ☐ Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- ☐ Elle est associée à l'organisation des parcours de soins, ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement, Elle fait des propositions sur ces sujets et elle est informée des suites qui leur sont données.

Mais au-delà, les représentants des usagers sont amenés à participer à la démarche de certification, à s'intéresser à différentes thématiques comme la prise en charge de la douleur, l'accompagnement de publics spécifiques, à proposer des améliorations dans l'organisation de l'établissement, etc.

Ils sont également en relation avec les personnes hospitalisées et leurs proches, ainsi qu'avec les professionnels de l'établissement.

Cette représentation est donc assez exigeante quant à l'investissement personnel, mais particulièrement intéressante et enrichissante. En effet, beaucoup de représentants renouvellent leur mandat.

En tant que représentant familial, vous êtes totalement légitime pour agir, au côté des autres représentants issus de différents champs associatifs (patients, personnes porteuses d'un handicap, etc.). Collaborer

permettra d'être attentif à la globalité des besoins et attentes des usagers et de leurs familles vis-à-vis de l'établissement et des professionnels de santé

La durée de mandat du représentant des usagers est de trois ans, renouvelable.

Existe-t-il un cadre qui facilite mon engagement ?

Vous serez accompagné pour remplir votre mission, car vous recevrez une formation obligatoire de 18 heures, indemnisée dans les mois qui suivent votre prise de mandat. Puis tout au long de votre mandat, vous pourrez participer à des formations ou des rencontres organisées par l'Unaf ou votre Uraf et Udaf, ainsi que par France Assos santé.

Vous pourrez demander une prise en charge des frais de déplacement occasionnés par l'exercice de votre mandat à l'établissement dans lequel vous siégez.

Si vous êtes salarié, vous pourrez bénéficier d'un droit au congé représentation.

Différents outils seront à votre disposition pour faciliter aider dans l'exercice de votre mandat. Il existe ainsi diverses brochures, livrets, flyers, lettres d'information ...qui approfondissent certains sujets ou expliquent le rôle d'un représentant des usagers dans un établissement de santé. Ces outils sont rédigés par les associations, dont l'Unaf et/ou les Uraf/Udaf ou par France Assos Santé.

Si vous souhaitez en savoir plus :

Vous pouvez demander à votre Udaf de rencontrer des représentants des usagers qui siègent déjà dans des établissements de santé afin de bénéficier de leur expérience.

Il existe également des outils d'information qui permettront d'apprécier plus en détail le rôle d'un représentant.

- Guide du représentant des usagers en CDU France Assos Santé, <https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2021/03/0321-FAS-Guide-RU-CDU.pdf>
- Fiche FAS B.2 La Commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes. <https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2016/01/Fiche-B.2 Commission-des-usagers2020.pdf>
- Fiche FAS B.3 La commission des usagers : son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé. <https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2016/01/Fiche-B.3 Commission-des-usagers-son-role-dans-la-demarche-qualite-nov2020.pdf>
- Fiche FAS B.6 Le congé représentation <https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2016/01/Fiche-B.6 Conge-de-representation-des-RU2020.pdf>
- Bloc-notes santé (4/6 numéros) par an. Publication de l'Unaf sur l'actualité dans le domaine de la santé. BNS est disponible sur Rezo.



Coordonnées Udaf