



DEVENEZ REPRÉSENTANT DES USAGERS POUR DÉFENDRE LES FAMILLES

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

Le représentant des usagers est le **porte-parole des usagers au sein de différentes instances sanitaires d'un établissement de santé.**

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.

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 en investissement personnel, mais particulièrement intéressante et enrichissante. 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, l'Udaf 59 ou France Assos santé.

Vous pourrez demander une prise en charge des frais de déplacement 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 vous aider dans l'exercice de votre mandat. Notamment l'Udaf et France Assos Santé mettront à votre disposition de la documentation approfondissant certains sujets ou précisant votre rôle.

A quoi je m'engage ?

Le représentant s'engage auprès de son Udaf via une charte du représentant, il doit notamment respecter les valeurs et position de l'association, se former, et rendre compte de son mandat.

Si vous souhaitez en savoir plus :

Vous **pouvez demander plus d'infos à votre Udaf** ou demander à **rencontrer des représentants** des usagers qui siègent déjà 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

Contacts Udaf 59 :

Cathy GOKELAERE ☎ 03.74.95.07.59 | cgokelaere@udaf59.org |

Laura CARLIER ☎ 03.74.95.07.74 | viassociative@udaf59.org | 10 Rue Baptiste Monnoyer - 59800 Lille