

# REPRÉSENTANTS DES USAGERS

## QUI SONT-ILS ?

Avec la loi du 4 mars 2002, l'utilisateur a officiellement toute sa place dans le système de santé. Les **patients** ont l'opportunité de contacter les **Représentants des Usagers**.

- Qui sont ces derniers ?
- Quel est leur rôle ?

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS : POURQUOI ?

Interlocuteurs privilégiés pour les patients et leurs familles, les Représentants des Usagers ont pour rôle de **défendre** et de **veiller au respect des droits des usagers** du système de santé.

Pour cela, ils peuvent siéger dans des instances, dans des commissions, ou encore participer à des groupes de travail.

## D'OÙ VIENNENT-ILS ?

Leur participation repose sur un **engagement associatif bénévole**. Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers.

Il faut être membre d'une association agréée pour devenir Représentant des Usagers.

Ils sont désignés pour 3 ans par le Directeur Général de l'ARS sur proposition des associations d'usagers agréées, au niveau régional ou national.

## SONT-ILS COMPÉTENTS ?

Pour exercer leur mandat de manière efficace au sein des instances et être des interlocuteurs écoutés des institutions, les Représentants des Usagers ont l'obligation de suivre une **formation** leur facilitant l'exercice de ce mandat.



## CONCRÈTEMENT, ILS FONT QUOI ?

► Ils peuvent faire des propositions pour **l'amélioration du fonctionnement d'un service, d'un établissement ou du système de santé** de manière plus générale. Ils contribuent ainsi à la production de recommandations pour l'amélioration de la qualité du système de santé.

► En remontant les besoins et problèmes rencontrés par les usagers d'un établissement de santé aux décideurs notamment lors des Commission des Usagers (CDU), **ils veillent à la qualité de la prise en charge des usagers** dans les établissements de santé.

► Ils peuvent également **conseiller les usagers** dans leurs démarches et les orienter dans le système de santé.

► Ils participent à l'**examen des plaintes et des réclamations**.

► Ils contribuent aux travaux des différentes instances (Commission des Usagers, Comité de Lutte contre la Douleur, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales etc.)

► Ils participent aux différents **stands d'informations** à destination des patients, accompagnants ou professionnels.

Au sein des associations auxquelles les Représentants appartiennent, il convient qu'ils alimentent la réflexion par leurs expériences et qu'ils fassent part des retours des usagers. Ils doivent par ailleurs rendre compte de leurs activités de Représentants des Usagers à leurs associations.

## ET JE LES CONTACTE COMMENT ?



[ru.pasteur@capsante.fr](mailto:ru.pasteur@capsante.fr)