

Personnage RU

Droits des Usagers de la Santé
Représentants des Usagers de la Santé
Démocratie sanitaire



ORIGINE

Plus de 17 ans après la loi Kouchner,
Droits des usagers, Représentants des Usagers, et Démocratie sanitaire
restent **très mal connus** - de l'ensemble des patients
- et des professionnels de santé

Constat effectué - par les membres de l'AFADB qui sont aussi RU (CDU, CTS, GHT)
- lors des actions auprès de la population du département Allier

FINALITÉ

Faire connaître aux usagers de la santé, notamment aux personnes vulnérables,
ce qu'est un RU, ainsi que **les structures existantes pour défendre les droits** en santé

Faire connaître le RU et son rôle **aux professionnels de santé**

Promouvoir la représentation des usagers

Inciter à se former et à s'engager

PUBLICS

Tous publics :

Toute personne qui entre dans un **établissement de santé**, quel que soit son motif,

Toute personne qui pénètre dans une **structure d'accueil de personnes âgées**,

Toute personne qui fréquente les **structures liées à la santé ou aux droits des usagers**, ou **d'information/aide/assistance du public**.



DESRIPTIF

- Silhouette en carton grandeur nature
- Symbolisant la présence du RU
- De façon sympathique
- Avec logos ARS, CRSA et AFADB
- Comportant un présentoir pour flyers RU

(projet expérimenté avec succès depuis 1 an)

Cadre d'Orientation Stratégique du PRS ARA 2018-2028 : **Faire de l'information et la communication des outils efficaces** pour le bon usage du système de santé **en direction des usagers et des professionnels**. C'est la **priorité n° 1** de la CRSA en matière de droits des usagers.

Sollicitation par les bénévoles de l'AFADB des établissements et structures pour la mise en place d'un ou plusieurs Personnages RU

Soutien et communication sur l'action par l'ARS et sa Délégation Territoriale Allier

Organisation de **l'alimentation en plaquettes RU**



MISE EN OEUVRE





Une silhouette pour connaître ses droits

L'Association Française d'Aide aux Diabétiques du Bourbonnais (AFADB) a installé une silhouette figurant un Représentant les contacter ainsi que la composition de la Commission des Usagers à Montluçon. L'objectif est de perdre Usagers dans le hall du centre hospitalier de Montluçon, jeudi. Cette silhouette porte des dépliants expliquant qui sont ces représentants des usagers et à quoi ils servent. Les patients trouveront aussi tous les numéros utiles pour mettre aux malades ou à leurs familles de faire valoir leurs droits car une étude a montré que 70% ne connaissaient pas leurs droits en matière de santé et 82% ignoraient ce qu'était un représentant des usagers de la santé. Une silhouette a déjà été installée au centre hospitalier d'Ainay-le-Château le 14 décembre. D'autres le seront en 2019 à Nérilès-Bains, Bourbon-l'Archambault, Moulins-Yzeure et à l'hôpital privé de Montluçon.



Quel est le rôle des représentants des usagers

L'Association française d'aide aux diabétiques du Bourbonnais (AFADB) a installé, dans le hall du CH Moulins, un présentoir, sous forme de personnage, destiné à favoriser l'information des patients sur le rôle des représentants des usagers à l'hôpital.

Un curieux personnage vient de s'installer dans le hall d'accueil du Centre hospitalier de Moulins. Baptisé Patrick, il est le représentant des usagers.

En effet, d'après une étude menée en Auvergne-Rhône-Alpes, près de 70 % des personnes ne connaissent pas leurs droits.

Un personnage symbolisant le représentant des usagers

Un représentant des usagers, c'est quoi ? C'est le porte-parole des patients et de leurs proches, il veille à faire respecter les droits des usagers, défend leurs intérêts et facilite leurs démarches. Il les oriente vers les bons interlocuteurs au sein de l'établissement, contribue à la prise de décision et bien sûr les informe. Un représentant des usagers est un bénévole, membre d'une association de santé agréée. L'éthique est celle du devoir de discrétion, le respect de la vie privée des patients et leur intimité, il est soumis au secret professionnel.

Le personnage, à taille humaine, présente divers supports d'informations. L'établissement projette de créer un espace aménagé où Patrick sera installé afin que les usagers puissent rencontrer aussi des associations et s'informer via des flyers.

C'est l'Association française d'aide aux diabétiques du Bourbonnais qui a installé ce personnage symbolisant le représentant des usagers dans l'établissement, une démarche qui s'inscrit dans la mission pour promouvoir les droits des usagers de la santé et la démocratie sanitaire.

D'autres personnages ont été installés dans les hôpitaux d'Ainay-le-Château, Montluçon, Nérès-les-Bains. Un autre sera installé prochainement à Bourbon-l'Archambault.

https://www.lamontagne.fr/moulins-03000/actualites/quel-est-le-role-des-representants-des-usagers_13522253/



L'association des usagers au centre hospitalier

Un lieu d'information et de soutien, matérialisé par une figurine, a été installé dans le hall de l'hôpital de Bourbon, par l'Association des représentants des usagers au sein des établissements de soins.

Ratrick Aufrère, président de l'Association française d'aide aux diabétiques du Bourbonnais, a monté un autre cheval de bataille au sein de l'Association des représentants des usagers au sein des établissements de soins.

Les nouveaux droits à la santé

Il est venu au centre hospitalier de Bourbon pour mettre en place l'un des dix personnages symboliques des usagers, visuel porte-documentation incitant les familles et les visiteurs à s'informer sur le projet des usagers et les nouveaux droits à la santé.

« C'est une grande première en région AuRA, lancée à Ainay-le-Château le 14 décembre dernier sur l'ensemble du territoire d'action du CHU de Clermont-Ferrand » a-t-il souligné auprès de Marcel Grand, le directeur de l'établissement.

Il a insisté sur la notion de bénévoles qui anime ce réseau d'information et de soutien.

Le directeur a souligné de son côté que la bien-traitance des patients et résidents est un élément fondamental de la démarche qualité. « Vous êtes des conciliateurs bénévoles, les relais des usagers » a-t-il affirmé devant ses collaborateurs, mais aussi les représentants des usagers que sont Michel Lacombe (Paralysés de France) et Philippe Valois (Ligue nationale contre le cancer) et le docteur Yves Girardot.

https://www.lamontagne.fr/bourbon-l-archambault-03160/actualites/lassociation-des-usagers-au-centre-hospitalier_13534291/



Les bénévoles de l'AFADB ont présenté le personnage RU à l'hôpital privé. © Droits réservés

Une animation des « diabétiques » à l'hôpital privé

Les bénévoles de l'association française des diabétiques du Bourbonnais ont présenté leur personnage « RU », symbole du droit des usagers à la santé, au sein de l'hôpital privé.

L'association française des diabétiques du Bourbonnais (AFADB) était présente à l'hôpital privé Saint-François, dans le cadre de la 6^e édition de la Journée européenne de vos droits en santé (JEDS). Cette année, la JEDS porte sur le thème de l'accès à l'information numérique en santé et le dossier médical partagé (DMP).

Une silhouette en carton grandeur nature

En partenariat avec l'hôpital privé Saint-François, France Assos Santé ARA et des membres de la commission des usagers et la CPAM de l'Allier, plusieurs militants bénévoles, Fabian et Eva en service civique accompagnés par Marie-Alice Barraux et Patrick Aufrère membres de l'association, ont échangé avec les patients, familles et personnels soignants de l'établissement.

Le débat a tourné autour de la promotion des droits des usagers de la santé, et de la mise en œuvre du dossier médical partagé. Ce moment a également été mis à profit pour présenter au grand public le personnage « RU » qu'ils ont élaboré et qu'ils mettent en place dans différents établissements de santé de l'Allier, voire du Puy-de-Dôme.

Deux constats sont à l'origine du projet : 70 % des Français disent ne pas connaître leurs droits en matière de santé et 82 % n'ont jamais entendu parler du Représentant des Usagers (RU) de la santé.

Cette silhouette en carton grandeur nature, qui symbolise de façon sympathique la présence et les missions du Représentant des Usagers (RU) dans l'établissement, a pour objectif de faire connaître aux usagers, aux patients et aussi aux professionnels de santé, le rôle des Représentants des usagers du système de santé, et d'indiquer aux usagers comment faire valoir leurs droits par l'intermédiaire des RU et de la CDU (commission des usagers).

Les mandats de Représentant des Usagers des bénévoles de l'AFADB, à l'échelon local, départemental et régional, leur permettent d'être des acteurs de santé à part entière avec lesquels les professionnels travaillent à l'amélioration du système de santé.

https://www.lamontagne.fr/desertines-03630/actualites/une-animation-des-diabetiques-a-lhopital-privé_13534853/