

Une « mallette » pour aider les représentants des usagers du système de santé à comprendre leurs missions

Afin d'apporter un soutien et des repères aux représentants des usagers intervenant dans les établissements de santé, le CISS-Haute-Normandie a élaboré à leur intention une mallette d'outils pratiques. Elle leur est remise en main propre au cours d'une rencontre qui est aussi un premier contact.

Fiche technique

Secteur : Santé

Porteur de l'initiative :
CISS-Haute-Normandie

Périmètre : territoires de Rouen, de Dieppe, du Havre et département de l'Eure

Cible : représentants des usagers du système de santé en CDU (80 titulaires et suppléants actifs)

CONSTAT DE DÉPART

Au cours de différentes rencontres avec les représentants des usagers (RU) du système de santé, le CISS-Haute-Normandie a pris la mesure de l'isolement de ces derniers dans les instances au sein desquelles ils sont amenés à siéger. La plupart méconnaissent la réalité de leurs droits et de leurs devoirs et ne savent pas comment se positionner face à leurs interlocuteurs. Ils réclament davantage d'informations et de formation pour exercer pleinement leur mandat.

Les ressources ne manquent pas, mais elles sont dispersées et pas toujours accessibles, notamment pour certaines personnes n'ayant pas l'usage d'Internet.

CONTENU DE L'ACTION

Dans le cadre d'un appel à projet « Démocratie sanitaire » proposé par l'ARS et la CRSA, le CISS-Haute-Normandie a lancé, en 2013, le projet « Mallette du représentant des usagers ». Il comprend deux axes :

- **Concevoir et mettre à la disposition de chacun une « mallette » intégrant l'ensemble des documents utiles pour les RU dans l'exercice de leur mandat.** Elle se présente sous la forme d'une pochette en tissu et comprend :
 - > les outils existants, définissant les missions du RU,
 - > une documentation sur les ressources proposées par le CISS,
 - > un ensemble de fiches pratiques spécialement conçues pour aider le représentant dans ses missions (tableau d'évaluation, fiche de préparation de réunion...),
 - > des fiches explicitant les dispositions réglementaires sur les droits des patients (charte européenne des droits des patients, charte européenne de l'enfant hospitalisé, charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, etc.).
- **Favoriser la rencontre et le partage d'expériences entre RU.** La mallette est remise au cours d'une réunion proposée par la coordinatrice du CISS-Haute-Normandie en charge du projet. Cette rencontre, organisée sur un mode informel et convivial, a pour objectif de permettre aux RU de s'approprier les outils mis à leur disposition, mais aussi de susciter l'échange et de créer du lien entre eux.

PÉRIMÈTRE

L'action concerne 4 territoires de santé de la région : Rouen, Dieppe, Le Havre et le département de l'Eure. Elle concerne en priorité les représentants engagés au sein des Commissions des usagers dans les établissements de santé (CDU, ex-CRUQPC), soit environ 80 RU, titulaires et suppléants, en activité sur la région.

GOVERNANCE

La démarche est menée en étroite collaboration avec l'ARS et les différents partenaires que sont la Fédération Hospitalière de France, la Fédération de l'Hospitalisation Privée et le réseau associatif. Cette proximité entre les différents acteurs permet notamment d'assurer le suivi des renouvellements des mandats des RU.

MOYEN MIS EN ŒUVRE

Le projet est coordonné par la salariée du CISS-Haute-Normandie, qui assure la rédaction et la mise à jour des documents intégrés dans la mallette, ainsi que l'animation des réunions.

En 2013, l'ARS Haute-Normandie a alloué un budget de 10 600 euros dans le cadre du Fonds d'intervention régional pour la démocratie sanitaire.

RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

La mallette a obtenu le label « Droit des usagers ».

De façon très concrète, elle a permis aux RU de sortir de leur isolement et de mieux s'approprier leur rôle et leurs missions. La remise de la mallette est l'occasion de créer un lien avec le CISS qui, à cette occasion, est identifié par les RU comme un interlocuteur, un espace de ressources et de formation.

Une évaluation plus formelle de l'utilisation de la mallette reste à réaliser.

Pour le CISS-Haute-Normandie, les objectifs pour l'avenir seraient d'élargir l'initiative à d'autres territoires, mais aussi à d'autres instances de participation que la CDU, en enrichissant et en adaptant le contenu de la mallette.

CONDITIONS D'ESSAIMAGE

Pour exister pleinement, la mallette ne doit pas être un simple support. Elle doit être l'occasion de rencontres et d'échanges entre pairs, l'objectif étant de sortir les RU de leur isolement et de créer entre eux une dynamique collective.

Célia Verland,
coordinatrice
du CISS-Haute Normandie



La rencontre autour de la mallette permet de rassurer les RU »

Les représentants des usagers sont souvent un peu dépassés par leur mission et impressionnés par leurs interlocuteurs. La mallette leur apporte des outils et des points de repère, mais elle est aussi l'occasion d'une rencontre conviviale avec le CISS et entre pairs, qui permet de les rassurer et de libérer la parole. Il faudrait pouvoir multiplier ces occasions de rencontres.

> Pour aller plus loin

CISS-Haute-Normandie
Pavillon Pillore (3^e étage)
CHU-Hôpitaux de Rouen
1, rue de Germont
76031 Rouen cedex

Tél. : 02 35 36 29 81

Courriel : hautenormandie@leciss.org

Documents joints : http://www.droits-usagers.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Classeur_RU.pdf

