



REPRÉSENTANTS DES USAGERS DE SANTÉ

PREMIER MANDAT

Fiche 5

Des pistes pour aller plus loin

Maison des usagers

Des établissements de santé disposent d'un espace de type Maison des Usagers où peuvent se tenir des permanences ou des médiations.

Le Livret d'accueil du patient

Une page doit être consacrée aux représentants des usagers et à leur mission. Il est indiqué une adresse mail pour les joindre.

Le site internet de l'établissement de santé

Vérifier que l'information concernant la saisine de la CDU et des représentants des usagers est facilement accessible.

Questionnaires e-Satis

Depuis 2016, le dispositif national e-Satis mesure en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés. Des questionnaires, validés par la Haute Autorité de Santé, permettent d'intégrer le point de vue des patients dans l'amélioration des soins.

Projet des usagers

La CDU peut proposer de travailler sur le Projet des Usagers en vue de l'élaboration du Projet d'Établissement. (Décret du 01/06/2016 relatif à la CDU des établissements de santé)

Certification des établissements de santé

La certification des établissements de santé est en cours (Cycle 2025/2029).

Vous pouvez être conviés à des réunions préparatoires.

La certification précédente peut fournir des informations utiles.

Formations à destination des RU

France Assos Santé dispense la formation « RU, en avant ». Obligatoire, elle doit théoriquement être réalisée dans les 6 mois qui suivent votre nomination. Une participation en présentiel permet de rencontrer les autres RU de votre territoire ; vous pouvez également la suivre à distance.

Plusieurs visioconférences dédiées aux RU sont organisées par l'UFAL : profitez-en pour poser vos questions, partager vos premiers retours d'expérience et travailler en réseau.

