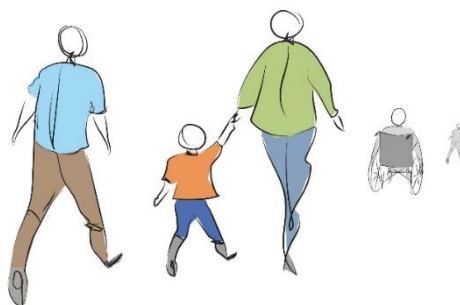


LE REPRÉSENTANT DES USAGERS

MISSION & POSTURE



Qu'est-ce qu'un Représentant des Usagers ?

Dans chaque établissement de santé, privé ou public, il y a des représentants des usagers. Ce sont des bénévoles associatifs nommés par une administration régionale, l'Agence Régionale de Santé, au nombre de 4, 2 titulaires et 2 suppléants qui sont nommés pour travailler au quotidien à l'amélioration du fonctionnement d'un établissement de santé, écouter les usagers de l'établissement.

Quelle est la posture d'un Représentant des Usagers ?

La posture du RU peut s'expliquer en 4 verbes :

- **Être là** : observer les pratiques et le fonctionnement du système de santé à différents niveaux et notamment en matière du respect des droits des usagers.
- **Questionner** : le RU questionne les professionnels de santé, les directions des établissements, les acteurs de l'hôpital. Et les RU veillent à la bonne expression des besoins et attentes des usagers.
- **Dire** : le RU construit une parole transversale et généraliste. Il n'est pas représentant de sa pathologie, il est représentant des usagers et doit donc s'exprimer au nom de tous les usagers. Cela veut dire aussi qu'il va du simple constat jusqu'à l'alerte.
- **Proposer** : le RU participe à la définition de la politique de l'établissement, il propose des actions au niveau de la Commission Des Usagers mais également au niveau des différentes instances internes à l'établissement. Il peut siéger et il utilise à la fois son expérience et son questionnement pour faire avancer les sujets.