**Vous aussi, devenez Représentant des Usagers !**

****

*Savez-vous qu’en tant que bénévole au sein de (NOM de l’ASSOCIATION), vous avez la possibilité de représenter officiellement les patients et leur familles, pour défendre leurs droits et être leur porte-parole auprès des établissements de santé ou au sein d’instances de santé ?*

**Qu’est-ce qu’un représentant des usagers ?**

Un représentant des usagers (RU) est une personne qui défend bénévolement les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé. Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l’amélioration du système de santé. Il intervient pour cela dans les hôpitaux ou les cliniques, ainsi que dans les instances de santé publique à l’échelon local, départemental, régional et national.

**Quelles sont les missions du représentant des usagers ?**

Les RU formulent des recommandations et travaillent prioritairement sur le respect des droits des usagers, leur accueil, la qualité et la sécurité des soins et plus généralement le parcours de l’usager et l’organisation du système de santé.

À chaque niveau décisionnel du système de santé, les RU observent ce système à travers le prisme de l’usager, et font entendre ce point de vue spécifique.

**Qui peut devenir représentant des Usagers ?**

Chacun peut décider de s’investir et devenir RU, à la condition d’être adhérent dans une association agréée du système de santé tel que (NOM de l’ASSOCIATION). Il n’est absolument pas nécessaire d’être un professionnel de santé pour devenir RU. En revanche il est primordial de consacrer du temps pour se former et se documenter. Il existe de nombreux outils et guides, ainsi que des formations spécifiques, pour permettre aux RU de remplir leurs objectifs, à savoir faire valoir la parole et les droits des usagers et participer à l’amélioration du système de santé.

**Comment ça se passe concrètement ?**

En réponse à des sollicitations individuelles des usagers : les représentants des usagers facilitent l’accès à l’information, répondent aux questions sur les droits en santé, écoutent les usagers qui ont une plainte et peuvent, si le patient le souhaite, l’accompagner lors de ses rencontres avec les médiateurs de l’établissement.

Au plan collectif : lorsqu’ils siègent en établissement de santé, les représentants des usagers proposent des actions pour améliorer l’organisation et la qualité de l’accueil et des soins. Ils peuvent participer à la mise en œuvre d’un questionnaire de satisfaction auprès des usagers, organiser des permanences d’écoute. Dans les instances nationales, régionales ou territoriales de santé : ils participent à l’élaboration et au suivi des politiques publiques de santé, en faisant entendre la voix et les préoccupations des usagers.

Le RU est bénévole mais un certain nombre de mesures ont été mises en place afin d’encourager son implication. En tant que RU, vous bénéficierez en effet de défraiements dans le cadre de vos déplacements pour réaliser votre mission. Les personnes salariées peuvent demander un congé de représentation à leur employeur.

**Un accompagnement et des formations**

Pour accompagner les RU, des formations sont régulièrement proposées. Tout nouveau RU a l’obligation de participer à 18h de formation de base dans les 6 mois suivants sa nomination. Cette formation est gratuite et une indemnité de participation est versée. Au-delà des aspects techniques qui sont traités pour promouvoir la démocratie en santé, les formations sont des moments clés dans la vie du RU pour échanger et se retrouver avec d’autres militants de la démocratie en santé !

**Et si vous aussi, vous deveniez RU ?**

Plusieurs mandats dans différentes instances sont à pourvoir. Si, en tant que bénévole de notre association (NOM de l’ASSOCIATION) vous avez envie de vous impliquer pour défendre la place et les droits des usagers de la santé, nous vous invitons à contacter (SERVICE – REFERENT DE L’ASSOCIATION CONCERNEE).

Vous hésitez et souhaitez en savoir plus avant de vous lancer : Inscrivez-vous à une session « [Devenir RU, pourquoi pas moi ?](https://www.france-assos-sante.org/formation/devenir-ru-pourquoi-pas-moi/)» organisée par France Assos Santé.

Vous pouvez également vous rapprocher de France Assos Santé, le réseau national des associations militant pour les droits des usagers en santé : <http://www.france-assos-sante.org> ou de l’une de ses délégations régionale : <https://www.france-assos-sante.org/reseau/unions-regionales-des-associations-agreees/>