

## ET ÇA M'APPORTE QUOI D'ÊTRE RU ?

“ Je me sens utile dans l'hôpital : j'aide des gens à se comprendre, j'aide les malades à surmonter des difficultés lors de leur hospitalisation  
Robert ”

“ En tant que RU je parle de tous les sujets, j'explore l'ensemble du système de santé, et ça aide aussi mon association.  
Marie ”

“ On a rappelé aux pouvoirs publics la nécessité d'avoir accès 24 heures sur 24 à un médecin : ils sont embourbés dans les textes, et ne voient plus ce que vivent les gens. On est aussi un peu lanceur d'alerte !  
Alain ”

“ Nous débattons tous ensemble, professionnels de santé, décideurs, personnes malades. J'ai pu faire des propositions toutes simples auxquelles personne n'avait eu le temps de réfléchir  
Maud ”

## VOUS AUSSI VOUS POUVEZ DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS

Pour cela :

Si vous êtes membre d'une association agréée : contactez la directement !

Si non : rapprochez-vous de la délégation France Assos Santé de votre région !



Toutes les coordonnées de nos délégations sur : [www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org) >> rubrique Réseau >> Régions  
Découvrez nos combats sur :

@FAS\_National @FranceAssosSante @FranceAssosSante  
 @france\_assos\_sante @france-assos-sante.bsky.social

France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

# AGISSEZ POUR LA SANTÉ DE TOUS REPRÉSENTEZ LES USAGERS !



L'utilisateur du système de santé est toute personne qui utilise ou est susceptible d'utiliser les services de santé, qu'ils soient publics ou privés, que ce soit pour la prévention, le diagnostic, le traitement ou le suivi de son état de santé. Cela inclut les patients, mais aussi les proches aidants, les représentants légaux et toute personne qui interagit avec les professionnels ou les structures de soins.

## UN RU, C'EST QUOI ?

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.

À chaque niveau décisionnel du système de santé, le RU observe ce système à travers le prisme de l'utilisateur, et fait entendre ce point de vue spécifique.

## IL S'ENGAGE POUR LA SANTÉ DE TOUS



## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS, ÇA FAIT QUOI ?

### En réponse à des sollicitations individuelles des usagers :

- ils facilitent l'accès à l'information ;
- ils répondent aux questions sur les droits en santé ;
- ils écoutent les usagers qui ont une plainte ;
- ils peuvent, si le patient le souhaite, l'accompagner lors de ses rencontres avec les médiateurs de l'établissement.

### Au plan collectif :

- **En établissement de santé** : ils 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.

## DES QUESTIONS ? ON VOUS RÉPOND !

### « Combien de temps cela me prendra ? »

Il faut compter entre 15 et 20 jours par an, voire plus selon les mandats.

### « J'aurai de l'aide ? »

Vous serez accompagné par votre association et par France Assos Santé, qui vous fournira tous les outils et informations dont vous aurez besoin.

### « Comment je peux apprendre ? »

En suivant des formations dispensées par France Assos Santé et, éventuellement, votre association.

En échangeant avec d'autres RU déjà expérimentés, notamment dans les groupes d'échanges de pratiques.

### « Je serai tout seul dans un monde hostile ? »

Non, vous formerez une équipe avec les autres RU. Il y a toujours au moins un binôme, voire plus, dans chaque instance.

### « Je serai rémunéré ? »

La majorité des mandats RU sont bénévoles et non rémunérés. Vous serez remboursé de frais de déplacement occasionnels par votre mandat. Les salariés peuvent demander un congé de représentation à leur employeur.