



A L'HOPITAL, DANS UNE CLINIQUE : LA COMMISSION DES USAGERS

A quoi ça sert ?

C'est un lieu de dialogue entre les usagers et les professionnels. Elle sert à améliorer le fonctionnement de l'hôpital, pour mieux répondre aux besoins des patients, de leurs proches, et faire respecter leurs droits. Pour ce faire, elle peut se baser sur l'examen des problèmes rencontrés par les patients, ou évaluer les projets lancés par l'hôpital.

Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?

C'est sans doute la mission la plus importante d'un représentant dans le système de santé : elle est le socle de toutes les autres, sur lequel repose tout l'édifice de la démocratie en santé. C'est la seule commission qui veille au respect des droits de tous les usagers, et qui permette, de construire ensemble un hôpital vraiment soucieux du patient.

Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

Vous aurez à dialoguer avec les différents corps de métier de l'établissement. Vous aurez accès aux plaintes et réclamations des usagers, et veillerez à ce qu'une réponse convenable leur soit apportée. Vous aurez à dire comment le patient vit son séjour dans l'établissement, pour qu'on le prenne plus en compte. Vous aurez d'autres sources d'informations sur lesquelles vous appuyer pour participer aux propositions d'amélioration du fonctionnement de l'hôpital. Cela va de la relecture d'une plaquette à la participation à des groupes de travail.

Oui, vous serez à la hauteur !

Vous voulez aider l'hôpital à progresser ? Remettre de l'humain dans une organisation très lourde ? Vous savez vous mettre à la place des différents usagers, tout en gardant de la distance. Vous aimez poser des questions et chercher à comprendre, travailler en groupe ? Cette mission est pour vous.

Vous ne serez pas seul : deux RU titulaires et deux RU suppléants siègent dans chaque commission, et vous aurez des formations pour vous aider

Votre mission, si vous l'acceptez :

Elle vous engagera pour 3 ans. Des réunions ont lieu chaque trimestre au minimum. En dehors de ces réunions officielles, vous aurez besoin de 15 à 20 jours par an pour donner votre avis sur des documents, participer à des groupes de travail, ou accompagner certains usagers.

Pour aller plus loin



- **Guide** du RU en Commission des usagers
- **La formation** « RU en Commission des usagers »
- **Fiche boîte à outils** n°7 : l'ordre du jour idéal de la Commission des usagers