

Des études concordantes dans le monde entier ont démontré que dans les établissements de santé, la qualité des soins s'améliore lorsque le patient est **mieux écouté et mieux informé**.

Au fil des années, les associations de patients ont pris part aux débats sur la qualité des soins, la sécurité des patients et plus largement l'organisation du système de santé. La loi du 4 Mars 2002 impose à tout établissement de Santé d'avoir une instance représentative des usagers, devenue en 2016, la « Commission des Usagers », comprenant deux représentants et leur suppléant.



NOMINATION

Un Représentant des Usagers (RU) est un bénévole nommé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) sur proposition d'associations agréées par la Haute Autorité de Santé (HAS).

MISSION

Un Représentant des Usagers (RU) exprime les attentes et les propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

ESPACE DES USAGERS - L'EXPERIENCE PARTAGEE

Le Pôle Saint-Augustin, est doté d'un espace dédié aux usagers, où ceux-ci peuvent s'exprimer, demander des informations complémentaires sur leur prise en charge et transmettre leur expérience bonne ou mauvaise. Cette démarche permet de mieux appréhender l'ensemble des perceptions, interactions et faits vécus par ceux-ci et leurs proches tout au long de leur séjour.

S'ajoutant aux Questionnaires de Satisfaction et à l'enquête E-satis menée par l'ARS, ce recueil d'expérience par sa forme plus directe et plus spontanée invite à considérer le patient non seulement par rapport à la pathologie dont il souffre mais comme une personne à part entière avec sa personnalité, son vécu, ses préoccupations et ses attentes.

Les représentants des Usagers formulent des recommandations notamment par le biais du Projet des Usagers qui peut être consulté sur le site de la Clinique et du CTMR.

Un Représentant des Usagers (RU) facilite l'expression des malades et favorise le dialogue avec les professionnels de santé. A la demande d'un usager (le patient ou ses ayants droits), il l'accompagne lors de ses rencontres avec les médiateurs de l'établissement, il soutient ses demandes auprès du directeur de l'établissement et fait valoir ses droits.

Les textes libres feront l'objet d'une analyse approfondie par les représentants des usagers avec un médiateur médical, un représentant de l'équipe soignante et un de l'administration de la Clinique. Le rapport transmis à l'utilisateur permettra la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge, dans tous ces domaines.

« L'expérience patient » est une approche valorisée par la nouvelle certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) et mise en œuvre à la clinique en collaboration avec la commission des usagers.



N'hésitez pas à nous contacter par mail : usagers.polesta@elsan.care

Les représentants des Usagers du Pôle Saint-Augustin
Robert VIALA (Ligue Cancer) & Patrick ELHINGER (ANAMACAP)
Michel TOURY (CLCU) – Jean-François CORNET (FNAR)