

OLD'UP et la représentation des usagers (*Dénommée aussi la CRUQPC*).

Cette représentation est perçue comme une Action civique qui permet de défendre les usagers de la santé. A travers elle, se comprennent mieux les difficultés que peuvent rencontrer les usagers et leur famille et se découvrent des situations qu'on n'aurait pas imaginées. Le très bon niveau d'exigence professionnelle des professionnels tant médicaux que non médicaux est observé.

Les membres de OLD'UP qui représentent les usagers sont sollicités pour participer à des médiations au sein de l'établissement de santé à la suite de réclamations... conflits... Un suivi attentif des plaintes et réclamations, des questions posées, de leur évolution, des décisions adoptées à leur propos est assuré pour remédier aux dysfonctionnements. Les RU de OLD'UP se mobilisent pour réfléchir tant à des points d'éthique, de bien-traitance que ceux dédiés à l'hygiène, la propreté.

L'attitude des directions est estimée ouverte vis-à-vis des RU qui, en plus de leur rôle, sont invités dans certains cas, à participer à tous les événements : fêtes de Noël, vœux de début d'année, arrivée de nouvelles équipes, mise en place d'idées innovantes (Ex ; films et formation sur le lavage des mains).

Historique, dimensions et obligations des RU, thèmes travaillés en formation OLD'UP.

Sont abordés : composition, fonctionnement, démarche qualité / charte des droits des patients / système de santé français / structuration, rôle de l'ARS. Les différentes lois santé ; Loi de 2002, loi HPST, loi de modernisation santé, « la démocratie sanitaire ».

Les RU de OLD'UP étudient en groupe de formation : dépôt et traitement des réclamations avec des analyses de cas, information des usagers, droit à l'information, accès au dossier médical, refus de soins, consentement aux soins.

D'autres thèmes sont traités : médiation, commissions de conciliation, rôle du défenseur des droits, frais hospitaliers et couverture des frais, certification et conditions de sa préparation (guide HAS- 2 séances). Plus généralement (nous sommes tous concernés) : la personne de confiance, les directives anticipées, la fin de vie, l'évolution de la législation et enfin la douleur et sa prise en charge.

Au moins 2 fois par an, une séance est consacrée à une réflexion à propos des observations dans les établissements, de l'énoncé des verbatim anonymes recueillis. Une fois par an une séance porte sur l'analyse du rapport annuel de la CDU régionale.

Dans les établissements les RU assurent : une présence régulière à l'accueil pour observer les modalités de fonctionnement, des visites régulières des locaux pour constater l'état de vétusté ou vérifier le degré d'avancement des travaux programmés ou des projets d'amélioration d'hébergements défectueux. Ils proposent d'intervenir quand c'est nécessaire et de rencontrer les familles. Certaines observations se sont déroulées aux urgences quand ce service existe. Dans un établissement un travail de réflexion a été engagé avec le personnel infirmier pour discuter de pistes d'amélioration du bien-être des usagers. Dans deux établissements une intervention a été menée sur la prise en compte de la surdité à l'accueil et dans les blocs chirurgicaux et / ou les services de réanimation où les appareils sont retirés.

La rencontre avec les usagers a lieu si le personnel médical ou para médical comprennent le sens de cette démarche.

A-venir : l'élaboration d'un questionnaire santé destiné aux membres de OLD'UP ayant été hospitalisés ou ayant fréquenté un établissement sanitaire pour recueillir leurs motifs d'insatisfaction et ainsi attirer l'attention des RU sur des points auxquels ils n'auraient pas pensés. Le questionnaire sera très prochainement diffusé (2018).

En conclusion, cette expérience de RU suscite un vif intérêt des OLD'UP impliqués. Chercher à répondre aux besoins et améliorer la condition de personnes malades et de leurs familles souvent désorientés ne peut qu'être valorisant et devrait susciter beaucoup plus de vocations.

Pour vous renseigner vous pouvez contacter OLD'UP.