

L'UFC-QUE CHOISIR du Morbihan vous informe

A vos côtés Pour la Santé

Association agréée
en Santé



- *Conseils et informations*
- *Commission des Usagers*
- *Rôle du Représentant des Usagers*



France
Assos
Santé
La voix des usagers
Bretagne



Morbihan

Votre association de
consommateurs

02 97 84 74 24

contact@morbihan.ufcquechoisir.fr

Conseils et informations

Patients, Usagers

N'hésitez pas à communiquer avec vos soignants pour une meilleure sécurité des soins !

- Donnez toute information importante vous concernant (allergies, intolérance, traitement, références...).
- Signalez toute douleur ou symptôme.
- Exprimez toute question, tout doute, toute inquiétude.
- Faites répéter ce qui n'est pas clair et vérifiez auprès du soignant que vous avez bien compris.



Prenez la parole pour des soins plus sûrs !

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des usagers et à la qualité des soins relie les deux dimensions : exercice des droits et prise en charge de qualité. Le vécu des usagers, pour peu qu'il soit mis en mots, traduit et formulé auprès des professionnels, est une source d'information et un facteur d'amélioration de la qualité des soins et de la protection de la santé des patients, inscrits dans l'article L1110-1 du Code de Santé Publique.

La Commission des Usagers

Dans chaque établissement de santé existe une Commission des Usagers qui a pour mission :

- de veiller au respect des droits des usagers,
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches,
- de participer à l'analyse des plaintes et des réclamations.



Le Conseil de Vie Sociale

Dans les EHPAD, il existe un Conseil de vie sociale

- avec des Conseillers de Vie Sociale
- élus parmi les résidents et leur famille



Le Représentant des Usagers

- mandaté par son association (UFC-Que Choisir du Morbihan) lui reconnaissant la capacité de la représenter au sein de France Assos Santé
- nomination du Représentant des Usagers validée par une autorité (Agence Régionale de Santé)



Rôle du Représentant des Usagers (RU)

A chaque niveau décisionnel du système de santé, le RU a une double mission :

- observer ce système à travers le prisme de l'utilisateur ou des utilisateurs
- faire entendre ce point de vue spécifique.

Observer et dire, telle est la mission du Représentant des Usagers

- Observer les pratiques et le fonctionnement du système de santé
- Veiller à la bonne expression des attentes et besoins des utilisateurs (Consentement, respect de la personne, droit d'accès au dossier médical, respect de la dignité des patients au sein du système de santé).
- Construire une parole transversale et généraliste de l'utilisateur en santé allant du constat à l'alerte
- Participer à la définition de politiques en santé, au niveau de l'instance ou du territoire : élaboration, suivi, évaluation des décisions
- Défendre un accès effectif aux soins pour toutes les populations
- Exprimer les préférences des utilisateurs concernant le droit de l'utilisateur d'être informé sur son état de santé et le droit de choisir, d'accepter ou de refuser un acte d'investigation ou de traitement
- Prévenir les problèmes avant leur survenue, et améliorer le fonctionnement du système de santé et les réponses aux attentes des utilisateurs

Contact avec le ou la Représentant(e) des Usagers

- Liste avec les coordonnées des RU affichée dans l'établissement
- Figure **obligatoirement** sur le livret d'accueil
- **Témoignage de RU** : "Avoir envie d'aider les gens dans les démarches à faire et des conseils aussi à leur donner, des difficultés ou des craintes à communiquer avec l'équipe soignante, les écouter, dégager de l'empathie, rester neutre, mais aussi leur expliquer les limites de nos missions hors problème purement médical"

L'UFC-Que Choisir est à vos côtés pour votre santé



13 bénévoles vous représentent dans les commissions d'usagers au sein des établissements de santé et auprès d'autres organismes régionaux en Bretagne.



Elle vous accueille dans ses permanences et vous aide à résoudre vos litiges avec les professionnels de santé



Elle vous informe avec la revue mensuelle "Que Choisir Santé"



Elle réalise des enquêtes :

- l'accès aux soins (Fracture sanitaire)
- les tarifs des mutuelles,
- les maisons de retraite,
- les tarifs des opticiens,
- les hôpitaux , . . .

En complément, l'UFC-Que Choisir du Morbihan vous informe sur :



L'UFC-QUE CHOISIR
du Morbihan
vous informe

Les
directives
anticipées



- Définition et intérêt
- Si changement d'avis
- Impact décision médicale
- Condition de mise en œuvre



L'UFC-QUE CHOISIR
du Morbihan
vous informe

La personne
de
confiance



- Qui et Pour quoi?
- Comment et Quand ?
- Limites d'intervention
- Cas de la Tutelle



Pour toute question, contactez-nous
Du lundi au samedi, de 9h à 11h30



Morbihan
Votre association de
consommateurs
02 97 84 74 24
contact@morbihan.ufcquechoisir.fr

Consultez notre site internet
<https://morbihan.ufcquechoisir.fr>

Édition Février 2024

