

## RETOUR CERTIFICATION V2020 : LA PLACE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

«Les représentants des usagers doivent être présents lors de la certification de l'établissement, pour entendre la parole des experts visiteurs»

Paroles de RU

### QUELLE PLACE POUR LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT ? PARTICIPER À LA CDU MAIS PAS QUE...

- Participation à toutes les instances : CME, CLIN, CLUD, CLAN, COVIRIS...
- Définition d'un projet des usagers : rencontre avec les professionnels des services de soins lors de visites sur le terrain
- Mise en place de groupes de travail : livret d'accueil GHT, droit des patients, questionnaire de sortie GHT
- Participation active à la semaine sécurité des patients, à la journée hygiène des mains...
- Analyse des questionnaires de satisfaction

### ET LA CERTIFICATION DANS TOUT ÇA ?

- Préparation de l'audit système avec les RU bien en amont de la certification de l'établissement
- Participation au copil qualité : suivi de la préparation de la certification, de l'avancée du PAQSS
- Présence des RU à la réunion d'ouverture, aux points d'étapes du matin et à la restitution plénière
- Mise à disposition de supports pour les RU afin de mieux appréhender la visite de certification

Porter la parole  
des usagers dans les  
commissions et instances

Veiller au respect  
des droits des usagers

Transmettre les besoins  
des patients et proposer  
des améliorations

Améliorer et promouvoir  
la sécurité du patient

Accompagner les usagers  
dans leur démarche  
(réclamation, médiation...)

