

Place et rôle des représentants des usagers dans les services de soin

Contexte

Les Représentants des Usagers (RU) jouent un rôle clé dans la défense des droits des patients et la promotion de la qualité et de la sécurité des soins au sein des établissements de santé. Leur présence vise à renforcer la transparence et la confiance entre les patients, leurs familles et les professionnels de santé. Cette formation, destinée au personnel soignant, a pour objectif d'informer et de sensibiliser les participants aux missions et responsabilités des RU, notamment dans leur contribution aux instances comme la Commission des Usagers (CDU). En abordant les aspects éthiques et déontologiques, ainsi que la gestion des situations de désaccord, cette formation permet de développer des compétences pratiques pour collaborer efficacement avec les RU au quotidien. Des études de cas, ateliers pratiques et simulations permettront aux participants de comprendre comment intégrer pleinement les RU dans leurs pratiques professionnelles pour garantir une meilleure prise en charge des patients.

Objectifs

- Connaître les missions des représentants des usagers (RU) et comprendre leur rôle dans les établissements de santé.
- Comprendre le rôle, les missions et le fonctionnement de la Commission des Usagers (CDU) dans les établissements de santé, ainsi que la place qu'y occupent les RU.
- Identifier les situations de collaboration dans les services de soin et savoir collaborer efficacement avec les représentants des usagers pour améliorer la qualité des soins et renforcer la transparence.
- Différencier le rôle des représentants des usagers de celui des patients partenaires et des patients experts.
- Savoir informer efficacement les patients et leurs familles sur leurs droits, et assurer une transmission claire et transparente des informations relatives aux RU.

Renseignements complémentaires

Modalités pédagogiques : Présentiel

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

Programme

JOUR 1 : Comprendre le rôle des Représentants des Usagers et de la CDU

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZap5SMValQILBFyZ8cw>

- Accueil et présentation de la formation.
- Introduction à la représentation des usagers dans les établissements de santé : historique, cadre légal et réglementaire.
- Le Représentant des Usagers (RU) : Qui est-il ? Comment devient-on RU ?
- La Commission Des Usagers (CDU).
- Missions et responsabilités d'un Représentant des Usagers.
- Distinction entre Représentants des Usagers, patients partenaires et patients experts.
- Les RU dans la démarche de certification des établissements de santé.

JOUR 2 : Collaborer avec les Représentants des Usagers dans les services de soin.

- Aspects éthiques et déontologiques dans les relations avec les Représentants des Usagers.
- Rôle du personnel soignant dans la défense des droits des patients : sensibilisation et approche proactive.
- Gestion des situations de désaccord avec les Représentants des Usagers.
- Les situations de travail en collaboration avec les Représentants des Usagers.
- Information et communication auprès des patients et de leurs familles.

Public

Personnel soignant

Exercice

2026

Code de formation

AFR 7.09

Nature

AFR

Organisé par

Déméter santé

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences