

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers** en établissements de santé

1 Sous l'oeil de la politique qualité de l'établissement



Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

1

Sous l'oeil de la politique qualité de l'établissement



Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

Édito

Les représentants des usagers (RU) jouent un rôle essentiel dans l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins. Ils sont les garants du respect des droits des patients.

Leur présence dans les instances hospitalières, leur participation aux démarches qualité, et leur engagement au plus près des réalités de terrain sont aujourd'hui pleinement reconnus par la Haute Autorité de Santé (HAS) et soutenus par des politiques publiques.

Ce document propose des leviers d'actions pratiques, que ce soit au sein des instances de l'établissement, dans les démarches de certification, ou à travers la promotion des droits fondamentaux des usagers...

Nous espérons que ces Essentiels de la qualité, résolument tournés vers l'action, favoriseront la reconnaissance des RU comme des acteurs à part entière de la politique qualité.

Contributions & Remerciements

Une collaboration France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine et le CCECQA.

Une action financée par l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine.

Nous remercions le CSSR les Glamots Ardevie (personnel et RU) de sa participation à son élaboration.

merci

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

1

Sous l'oeil de la politique qualité
de l'établissement

- La participation des RU
à la stratégie
de l'établissement
pour l'utilisateur

- Pour en savoir plus :
Voir les ressources utiles de France Assos Santé
Flasher ce QR code pour accéder aux ressources
complémentaires



FLASHÉZ CE QR CODE POUR ACCÉDER AUX OUTILS
OU RDV SUR :
[www.france-assos-sante.org/presentation/
devenir-representant-des-usagers/](http://www.france-assos-sante.org/presentation/devenir-representant-des-usagers/)

**Le RU (représentant-e des usagers)
est un interlocuteur privilégié pour mettre
en lien et favoriser les relations entre
les différents types d'usagers (bénévoles
d'associations, citoyens, patients, familles,
aidants etc.)**

- Il participe au projet des usagers articulé avec le projet médical et soignant
- Il favorise la collaboration inter associative et le lien avec les patients partenaires
- Il garantit le respect des droits pour tous les usagers
- Il apporte ses savoirs d'expériences et donne des avis en participant aux instances et commissions de travail de l'établissement (CDU, CLUD, CLAN*, comité d'éthique etc.)

** CDU : commission des usagers*

CLUD : comité de lutte contre la douleur

CLAN : comité de liaison d'alimentation et de nutrition

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

1

Sous l'oeil de la politique qualité
de l'établissement

- La place de la CDU
dans la politique qualité
et gestion des risques
de l'établissement

● Pour en savoir plus et accéder aux ressources complémentaires :

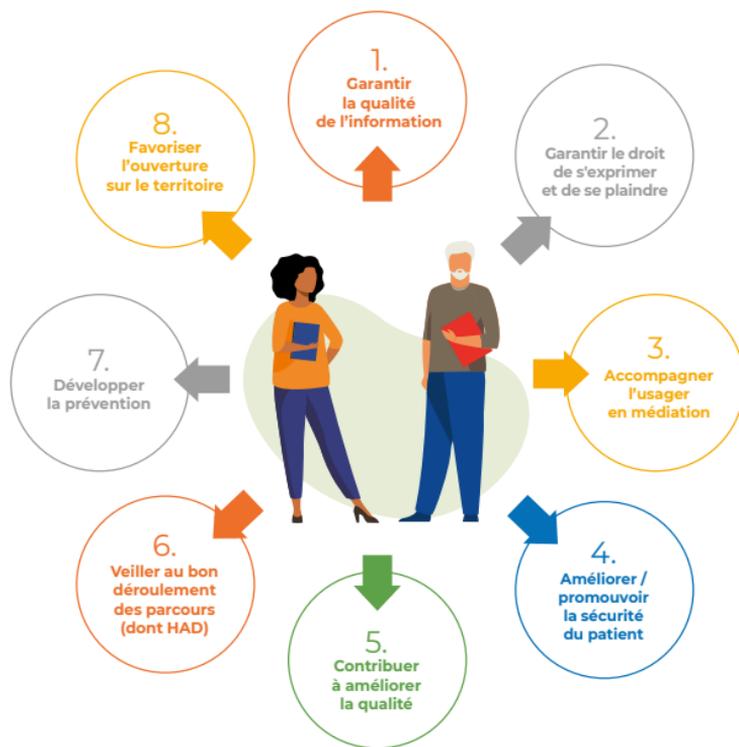


FLASHÉZ CE QR CODE POUR ACCÉDER AUX OUTILS OU RDV SUR :
www.france-assos-sante.org/publication_document/b-3-commission-des-relations-avec-les-usagers-son-role-dans-la-demarche-qualite-des-etablissements-de-sante/

L'une des missions essentielles de la Commission des Usagers (CDU) est de s'assurer et de veiller au respect de la qualité et de la sécurité de la prise en charge de tous les usagers accueillis dans l'établissement, depuis sa pré-admission jusqu'à sa sortie.

- La CDU est informée et suit le traitement des plaintes et réclamations
- La CDU est informée des évènements indésirables, EIGS, EIAS* et des plans d'actions mis en oeuvre
EIGS et EIAS : Evènement Indésirable Grave associé aux soins
- La CDU donne son avis sur les résultats des indicateurs IQSS *, elle peut participer aux campagnes de regards croisés sur la bientraitance, la prise en charge de la douleur par exemple
**IQSS : indicateur qualité et de sécurité des soins*
- La CDU contribue à l'évaluation de la satisfaction et l'expérience patient sous toutes ses formes de recueil
- La CDU s'assure de l'accès du patient à son dossier médical selon la réglementation en vigueur
- La CDU a connaissance du plan qualité et sécurité des soins (PAQSS) de l'établissement

• La CDU au coeur de la politique qualité et sécurité des soins de l'établissement



• Pour en savoir plus et accéder aux ressources complémentaires :



FLASHÉZ CE QR CODE POUR ACCÉDER AUX OUTILS OU RDV SUR :
<https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2022/12/D-346-FAS-MaJ-Guide-RU-CDU-WEB.pdf>

Restez informé, restez connecté !



Retrouvez toutes **nos actualités**,
nos formations, **nos ressources** :

nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org
Tél : 05 56 93 05 92



www.ccecqa.fr



www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org



Page LinkedIn
du CCECQA



Page LinkedIn
FRANCE ASSO SANTÉ

Découvrez la chaîne  YouTube
du CCECQA
avec ses podcast et vidéos !

Découvrez la chaîne  YouTube
de FRANCE ASSO SANTÉ
NOUVELLE AQUITAINE



Restez informé, restez connecté !



AGISSONS POUR DEMAIN



Nouvelle-Aquitaine

Retrouvez toutes **nos actualités**,
nos formations, **nos ressources** :



www.ccecqa.fr

nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org
Tel : 05 56 93 05 92



www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org



Page LinkedIn
du CCECQA



Page LinkedIn
FRANCE ASSO SANTÉ

Découvrez la chaîne  YouTube
du CCECQA
avec ses podcast et vidéos !



Découvrez la chaîne  YouTube
de FRANCE ASSO SANTÉ
NOUVELLE AQUITAINE



Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

RU et démarche qualité :
les essentiels du respect des droits



PARCOURS

USAGER

4. SORTIE



DROITS ESSENTIELS

Information sur la sortie et le suivi de la prise en charge, information sur les prescriptions..



CRITÈRES QUALITÉ ESSENTIELS

- Remise à la sortie de la lettre de liaison de sortie
- Intégration des documents dans Mon Espace Santé
- Remise des coordonnées de personnes ressources notamment en urgence
- Organisation du suivi de la prise en charge en consultation ou ambulatoire
- Recueil de la satisfaction

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

RU et démarche qualité :
les essentiels du respect des droits

PARCOURS

USAGER

3. PRISE EN CHARGE



DROITS ESSENTIELS

Respect de l'intimité, de la confidentialité, de la dignité. Prise en charge de la douleur, consentement aux soins. Information sur la sortie.



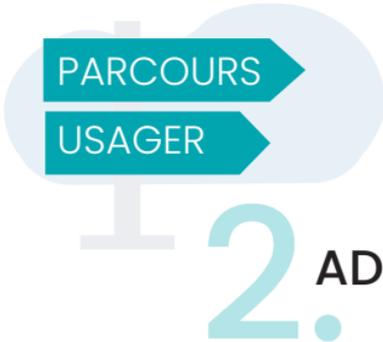
CRITÈRES QUALITÉ ESSENTIELS

- Annonce d'un dommage lié aux soins
- Expérience patient
- Déclaration d'évènement indésirable
- Traçabilité des informations, des prescriptions, de la contention.

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

RU et démarche qualité :
les essentiels du respect des droits



PARCOURS

USAGER

2. ADMISSION



DROITS ESSENTIELS

Refus d'implémentation dans Mon Espace Santé/ DMP, recueil du consentement, information sur la personne de confiance, recherche des directives anticipées, identification de la personne à prévenir, autorisation de droit à l'image, préservation des biens, droit à la confidentialité, information du règlement intérieur.



CRITÈRES QUALITÉ ESSENTIELS

- Traçabilité des informations et des prescriptions.

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

RU et démarche qualité :
les essentiels du respect des droits



PARCOURS

USAGER

1. PRÉ ADMISSION



DROITS ESSENTIELS

Information de santé, recueil du consentement, explications sur les bénéfices risques.



CRITÈRES QUALITÉ ESSENTIELS

- Information préalable à l'admission documents en amont et conditions de séjour
- Livret d'accueil
- Passeport ambulatoire
- Projet parentalité
- Parcours adapté au patient

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

RU et démarche qualité :
les essentiels du respect des droits

ENGAGÉ du début à la fin, AU COEUR de la démarche.

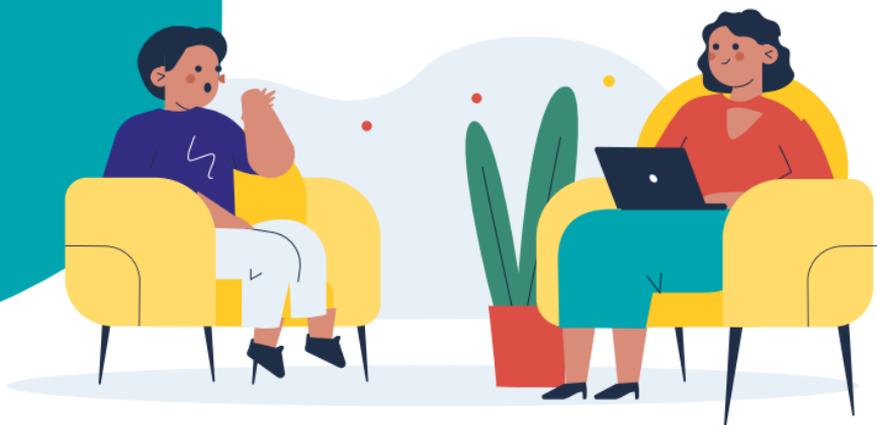
À chaque étape du parcours de l'utilisateur, il est important de repérer les droits essentiels. Voici quelques éléments clés pouvant aider le RU à mieux identifier de manière globale l'ensemble des démarches, des dispositifs et/ou des supports contribuant à respecter ces droits.

Attention, la liste proposée ici n'est certainement pas exhaustive !

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

RU et démarche qualité : les essentiels du respect des droits



Les 4 objectifs du Chapitre Patient

Flasher le QR code
pour accéder au détail du chapitre par critères



**Le partenariat
usagers**

**L'engagement
dans les soins**

L'information

Le respect des droits



Sur quoi être attentif en tant que RU ?



En participant à l'audit système «RU»

Je contribue activement à la communication et à toutes les actions d'information en faveur de la promotion des RU et des associations dans mon établissement (coordonnées à jour, affichage, silhouette, permanence, photos, site internet ; etc)



J'évalue lors de démarche de «Patients traceurs» ou de visites dans les services le niveau de connaissance des RU et des associations par le biais d'interactions avec les patients dans l'établissement.



Comment et par qui je vais être évalué sur ce critère ?

Ce critère est directement évalué par les experts visiteurs auprès des patients dans le cadre de l'entretien Patient Traceur. En tant que RU, je peux demander à l'établissement de me faire participer à l'audit système Engagement Patient. L'établissement peut me convier **pendant la visite à la réunion d'ouverture, aux bilans d'étapes journaliers, au bilan de fin de visite et à la restitution plénière.**

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

2

Sous l'oeil de la certification

ACCOMPAGNEMENT

Critère 1.2.05

Le patient est informé
de l'existence et des missions du
RU et/ou de l'association pou-
vant l'accompagner



Sur quoi être attentif en tant que RU ?



Je participe à l'analyse des enquêtes de satisfaction et questionnaires sur l'expérience patient.



Je suis informé-e à chaque CDU des EIAS et EIAG et des plans d'actions issus de l'analyse.



Je suis informé à chaque CDU des demandes, délai et suivi des actions relatives à l'accès au dossier patient.



Quand et comment je vais être entendu par les experts visiteurs ?



En participant à l'audit système RU
« Représentant des Usagers »
(tête à tête entre RU et Expert Visiteurs)



Pour en savoir plus sur le service d'information en ligne de la HAS sur la qualité des hôpitaux et cliniques QUALISCOPE



FLASHÉZ CE QR CODE POUR ACCÉDER AUX OUTILS
OU RDV SUR :
[www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/
qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](http://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

2

Sous l'oeil de la certification

INFORMATION

Critère 1.4.06

Les RU disposent
des infos utiles à leur mission



Je mène et je participe avec les équipes professionnelles aux **actions d'information et de sensibilisation** en direction des patients et des usagers.



Je participe à l'évaluation des actions entreprises suite à l'analyse des **plaintes et réclamations, EIG, EIAS, questionnaire de satisfaction, e-satis...**



**Quand et comment
je vais être entendu
par les experts visiteurs**



**En participant à l'audit système
«Représentant des Usagers»
(tête à tête entre RU et Expert Visiteurs)**

- Pour en savoir plus sur la méthode de l'audit Système dans le 6^e cycle de certification et la promotion de la démarche « Qu'est-ce qui est important pour vous ?



Flashez ces QR CODE pour accéder aux outils ou rdv sur :

1. Méthode de l'audit Système dans le 6^e cycle de certification
www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2025-01/fiche_pedagogique_6e_cycle_methode_audit_systeme.pdf



2. La démarche « Qu'est-ce qui est important pour vous ?
<https://www.ccecqa.fr/domaine-intervention/parcours-et-experience-patient/>

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

2

Sous l'oeil de la certification

IMPLICATION

Critère 1.4.05

Les RU sont impliqués
dans la vie de l'établissement

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

2 Sous l'oeil de la certification

MOBILISATION

Critère 1.4.04

Les patients partenaires et les associations sont mobilisés dans la construction des parcours de soins

?



Sur quoi être attentif en tant que RU ?

- ✓ Je sais si dans mon établissement, il y a des **Patients Partenaires et des patients experts**. Je connais leurs interventions, je sais si ils ont proposé des actions d'amélioration.
- ✓ Je connais l'ensemble des **associations qui interviennent dans mon établissement**, je sais qui sont les acteurs associatifs engagés.

?



Quand et comment je vais être entendu par les experts visiteurs

- ✓ En participant à l'audit système «engagement patient» avec les personnes désignées par la gouvernance de l'établissement.

- Pour en savoir plus sur l'évaluation de l'ENGAGEMENT PATIENT dans la démarche de certification



FLASHÉZ CE QR CODE POUR ACCÉDER AUX OUTILS OU RDV SUR :
www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2025-07/fiche_pedagogique_6e_cycle_engagement_patient.pdf

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

2 Sous l'oeil de la certification

MOBILISATION

Critère 1.4.04

**Les patients partenaires
et les associations
sont mobilisés
dans la construction
des parcours de soins**

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

2 Sous l'œil de la certification

IMPLICATION

Critère 1.4.05

Les RU sont impliqués dans la vie de l'établissement



Sur quoi être attentif en tant que RU ?



En participant à l'audit système
"Représentant des Usagers"
(tête à tête entre RU et Expert Visiteurs)



Je participe à la définition de la **politique d'accueil** et de prise en charge des patients de mon établissement.



Je suis attentif à ce que le **projet des usagers** soit articulé avec le projet médical et soignant.



Je donne mon avis sur les **projets d'amélioration de la vie quotidienne** des patients (signalétique, accueil, locaux, travaux...).

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

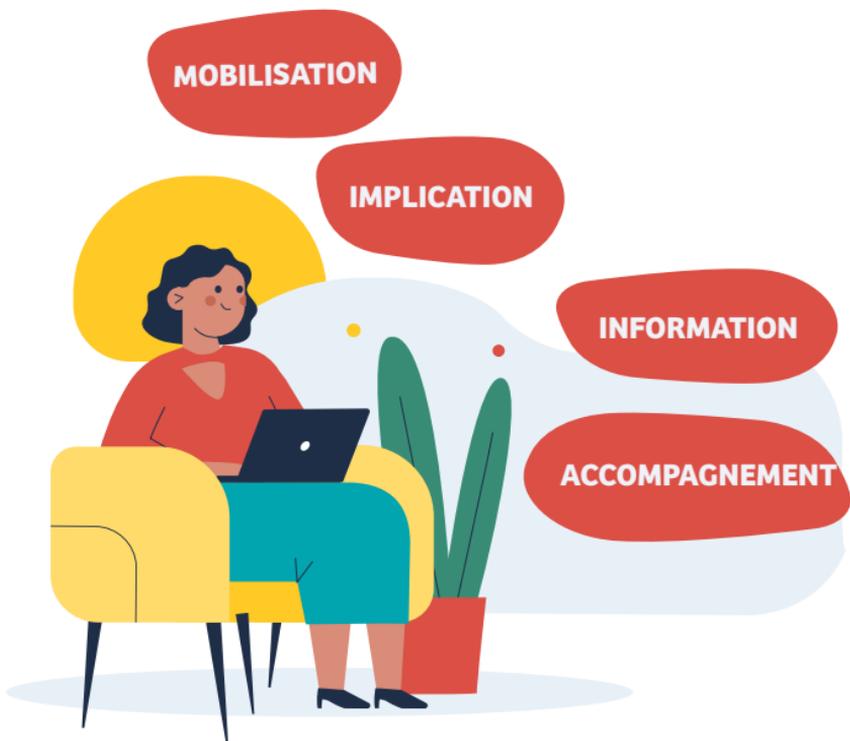
2 Sous l'oeil de la certification

MOBILISATION

IMPLICATION

INFORMATION

ACCOMPAGNEMENT



Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers**
en établissements de santé

2 Sous l'oeil de la certification

Édito

Le rôle des représentants des usagers (RU) connaît une évolution significative avec le 6^e cycle de certification des établissements de santé.

Leur implication n'est plus seulement souhaitée, elle est désormais attendue, structurée et évaluée.

Les RU deviennent de véritables partenaires d'une dynamique collective d'amélioration de la sécurité des patients.

Le référentiel 2025 consacre plusieurs critères à leurs actions : participation aux instances, contribution à l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience patient, connaissances des actions mises en place suite aux analyses des événements indésirables réalisées par les professionnels, promotion des droits, ou encore présence dans les audits système.

Cette reconnaissance réglementaire s'accompagne d'un changement de posture : **du témoin au contributeur actif.**

Cette partie des Essentiels identifie les points de vigilances à avoir dans l'appropriation de ces critères.

- Pour en savoir plus sur les attendus de la certification 6^e cycle



FLASHÉZ CE QR CODE POUR ACCÉDER AUX OUTILS OU RDV SUR :
www.has-sante.fr/jcms/p_3579049/fr/certification-des-etablissements-de-sante-un-6e-cycle-s-ouvre-en-2025

Les essentiels de la qualité

pour les **Représentants des Usagers** en établissements de santé

2

Sous l'oeil de la certification

