

Représenter les usagers : 12 points clés

Boîte
à outils
du RU

N° 2



Participez aux débats et aux décisions : allez aux réunions, prenez la parole.

N'ayez pas honte de ne pas savoir, ne pas savoir est votre force, celle de l'étonnement et de la découverte : vous êtes des citoyens investis d'une mission de service public et non des experts. Questionnez, demandez, faites-vous expliquer les choses.

Suscitez les échanges avec les professionnels de santé.

Prenez la parole au nom de TOUS les usagers, **portez la parole** de TOUS les usagers.

Prenez les problèmes comme une occasion d'améliorer l'existant, et non comme une fin en soi.

Prenez de la distance par rapport aux situations rencontrées : n'en faites pas une affaire personnelle.

Soyez prudents : vérifiez toujours les faits, soyez éclairés dans vos décisions. Etayez votre expression par des arguments et des exemples.

Demandez les moyens d'exercer votre mission : le remboursement de vos frais, les informations et documents nécessaires pour échanger.

Soyez reliés à vos associations, aux usagers, aux autres représentants des usagers, aux délégations régionales de France Assos Santé, aux professionnels de santé. Travaillez en réseau : allez à leur rencontre, informez-les, consultez-les.

Parlez de votre mission : faites-vous connaître, rendez-vous visible des professionnels et des usagers. Rendez compte de votre action, en premier lieu à vos suppléants ou titulaires, et à vos associations.

Formez-vous : non pour devenir des spécialistes, mais pour cerner les enjeux de ce qui est discuté dans les instances, pour confronter vos expériences et vécus.

Appuyez-vous constamment **sur nos principes communs** :

- agir et participer ensemble
- accéder aux soins et à la santé pour tous
- savoir et choisir
- prévenir, améliorer, réparer
- défendre la sécurité des patients et la qualité des soins

...et n'oubliez pas que **vous pouvez vous tromper**.
Il n'y a que ceux qui ne font rien qui ne se trompent pas !



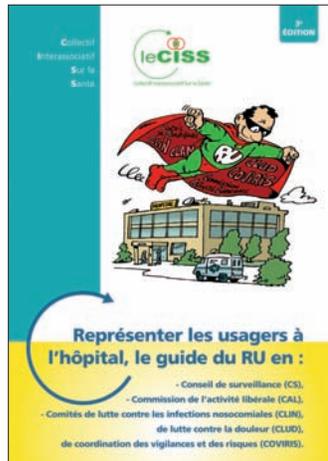
France Assos Santé
10, Villa Bosquet - 75007 PARIS
<http://extranet.france-assos-sante.org>

Editions utiles aux représentants des usagers :

Guides et fiches diffusés gratuitement dans le réseau de France Assos Santé sur simple demande auprès de notre documentation (documentation@france-assos-sante.org)



Fiches *Boîte à outils du RU* en ligne dans l'Extranet (Documentation > Docs internes) : <http://extranet.france-assos-sante.org> et disponibles sur demande.



Guides sur la mission de représentation, sur les différentes instances et commissions.



Fiches *Santé Info Droits Pratique* Elles abordent des thèmes comme les droits des malades, la démocratie sanitaire, santé et travail.

Bon de commande des documents édités par France Assos Santé disponible : sur demande auprès de documentation@france-assos-sante.org ou au format électronique dans l'Extranet (<http://extranet.france-assos-sante.org>). Nos publications sont également consultables sur notre site www.france-assos-sante.org.

SANTÉ INFO DROITS

UNE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE LIÉE À LA SANTÉ ?

Appelez notre ligne au

01 53 62 40 30*

en ligne

(* Prix d'une communication normale)

Et si vous vous interrogez sur votre mission de représentation, les écoutants de Santé Info Droits peuvent aussi vous aider...

Contactez Santé Info Droits les :
lundi-mercredi-vendredi de 14h à 18h,
mardi-jeudi de 14h à 20h.