

BÉNÉVOLE REPRÉSENTANT DES USAGERS

FICHE DE MISSION BÉNÉVOLE



Une journée par mois

Une formation de 18h
(sur 2 jours)



À PROPOS

Le **représentant des usagers** est un acteur clé du système de santé.

En tant que porte parole des **usagers** dans les établissements de santé au sein des instances hospitalières ou de santé publique, vous êtes chargé.e de garantir le **respect** de leurs **droits** et de leurs intérêts ainsi que de faire le lien entre les patient.es, leurs proches et les professionnel.les de santé.

COMPÉTENCES ET QUALITÉS

- Empathie
- Pédagogie
- Diplomatie
- Sens des responsabilités
- Gestion de son calme
- Avoir le goût pour plaider ou pour la médiation



VOS MISSIONS

- Observer et signaler les **dysfonctionnements** dans le système de santé
- Promouvoir et défendre les **droits** des **usagers**
- Contribuer à des actions de **prévention** et à des projets **d'amélioration** de la qualité des soins
- Améliorer la **relation** entre les soigné.es et les soignant.es
- Participer à des **débats publics** de santé sur des sujets variés relatifs au parcours de soin

CONDITIONS D'EXERCICE

- Suivre la **procédure** de recrutement du bénévole de la Ligue
- Suivre dans les **six mois** la formation obligatoire de deux jours de France Assos Santé (et d'autres en complément)

Aucune compétence médicale ou juridique n'est requise.



Apolitique



Coopérative



Bienveillante



Caritative



Militante

MISSION DÉTAILLÉE

RÔLE

Le **représentant des usagers** est un acteur clé du système de santé. En tant que porte parole des **usagers** dans les établissements de santé au sein des instances hospitalières ou de santé publique, vous êtes chargé.e de garantir le **respect** de leurs **droits** et de leurs intérêts ainsi que de faire le lien entre les patient.es, leurs proches et les professionnel.les de santé.

OBJECTIFS PRINCIPAUX

Vous devrez veiller à ce que les droits des patient.es soient respectés et leurs besoins pris en compte dans les projets d'établissement, ou les politiques de santé. Également, vous devrez contribuer à l'amélioration de la sécurité et la qualité des soins, et améliorer la relation entre les soigné.es et les soignant.es

MISSIONS DÉTAILLÉES

Observer et signaler les dysfonctionnements dans le système de santé

- Siéger dans diverses instances et commissions
- Suivre et comprendre le fonctionnement de l'établissement
- Assurer une coopération entre les patient.es et les établissements
- Être force de proposition dans les politiques de santé

Proposer des améliorations pour la qualité des soins

- Participer à des débats publics et des conférences régionales de santé
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patient.es
- Participer à des démarches de certification des établissements de santé

Contribuer à des actions de prévention

- Comprendre les besoins des usagers
- Améliorer la relation entre les soigné.es et les soignant.es

DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS

- Transmission de la candidature à l'Agence Régionale de Santé (ARS) par votre comité
- Suivre dans les six mois la formation obligatoire de deux jours de France Assos Santé (et d'autres en complément)