



Les rôles des représentants des usagers



 Document à imprimer en recto verso (couverture incluse), en sélectionnant “Format paysage” + “Imprimer sur les bords courts”

- CONTENU :**
- Notice d'utilisation pour les représentants des usagers
 - Explication des cartes pour les représentants des usagers
 - Affiche du jeu pour habiller le stand
 - Règle du jeu à poser sur le stand
 - Titres des paperboard (page à découper en 2 en suivant les tirets)
 - 9 cartes (pages à découper en 2 en suivant les tirets)

Notice d'utilisation pour les RU du



A qui s'adresse le jeu ?

- Patients et leurs proches.
- Toute personne fréquentant un établissement de santé.

Matériel nécessaire :

- Tables et chaises
- Affiche du jeu
- Règle du jeu à poser sur le stand
- 9 cartes recto/verso
- Les 2 titres des paperboard
- 2 feuilles de paperboard
- Scotch ou patafix



Où faire ce jeu ?

Il peut être utilisé sur un stand d'information ou lors d'événement associatif, de préférence dans le hall d'un établissement de santé.



Objectifs du jeu :

- Faire connaître les rôles des représentants des usagers (RU) en établissement de santé, à partir d'illustrations représentant des situations vécues par les patients et leurs proches.
- Favoriser les échanges entre les usagers et les RU dans un cadre simple, ludique et accessible.
- Aider les usagers à identifier quand et comment solliciter les représentants des usagers.



Règle du jeu :

- Sur la table se trouvent différentes cartes.
- Le RU présente le jeu : **“Nous vous proposons une animation simple pour mieux comprendre les rôles des RU, à partir de situations concrètes. Vous pouvez choisir une carte, la lire (ou me demander de la lire) puis la placer dans l'une des deux catégories : Le représentants des usagers peut m'aider à comprendre. / Le représentant des usagers peut m'aider à agir.”**



- La carte est observée et lue à voix haute.
- Le participant place la carte dans l'une des deux catégories (ou le RU l'aide à la placer).
- Le RU explique son rôle en fonction de la carte.
- Un échange est proposé si la personne le souhaite.

Contenu du jeu : 9 cartes recto/verso :

- Recto : Une illustration représentant une situation vécue par un patient ou un proche.
 - Verso : La réponse et une explication du rôle du représentant des usagers dans cette situation.
- Les illustrations couvrent les différents rôles des RU en établissement de santé.



Conseils d'animation :

- Laisser les participants choisir librement les cartes.
- Vérifier la bonne compréhension de l'illustration lors de la lecture.
- Adapter ses explications au public.
- Répondre aux questions des participants ou les orienter vers Santé Info Droits lorsque vous n'avez pas la réponse.
- Distribuer le **flyer "Rôle des RU - BD"** à la fin au participant.



Aide à l'animation : Les illustrations sont classées en deux catégories (comprendre ou agir) pour aider à expliquer le rôle des RU. **Le plus important reste l'échange, pas la "bonne" réponse.**

Paperboard 1



Les représentants des usagers peuvent m'aider à **comprendre**



Concerne les situations où l'utilisateur :

- Ne comprend pas ce qui se passe.
- Se sent perdu.
- A besoin d'explications.
- Ne sait pas à qui s'adresser.

Dans ces situations, les RU peuvent :

- Ecouter.
- Aider à comprendre la situation.
- Expliquer les démarches possibles.
- Orienter vers les bons interlocuteurs.

Paperboard 2



Les représentants des usagers peuvent m'aider à **agir**



Concerne les situations où l'utilisateur :

- A déjà fait des démarches.
- Rencontre un blocage.
- N'obtient pas de réponse.
- Souhaite être accompagné.

Dans ces situations, les RU peuvent :

- Aider à formuler une demande ou une réclamation.
- Relayer une situation.
- Relancer si nécessaire.
- Préparer et accompagner en médiation.

Titres des paperboard à imprimer

Ne pas écrire ces phrases sur le paperboard, il s'agit d'une aide à l'animation pour les RU



Explication des cartes



1

Comprendre

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **comprendre** par où commencer et à qui s'adresser.



Si sa réponse est "agir" : "Oui, on pourrait penser à agir, mais ici le premier besoin, c'est surtout de comprendre par où commencer et à qui s'adresser."



L'illustration montre un monsieur qui doit équiper l'appartement de sa mère pour un retour à domicile. Il est perdu, il ne sait pas qui peut l'aider. La RU dit : "Je peux vous guider".



Les RU prennent le temps de comprendre votre situation et vous guident vers les informations et les interlocuteurs adaptés à vos besoins.

2

Agir

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **agir** en conseillant sur les démarches possibles.



Si sa réponse est "comprendre" : "Oui, comprendre est important, mais ici le représentant des usagers aide surtout à agir, en conseillant sur les démarches possibles."



L'illustration montre des proches qui doutent d'un diagnostic. Ils se demandent quoi faire. Le RU dit : "Je peux vous conseiller pour agir".



Les RU prennent le temps de comprendre votre situation afin de mieux vous orienter et vous conseiller sur les démarches possibles.

3

Comprendre

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **comprendre** en étant à l'écoute des questions et des inquiétudes.



Si sa réponse est "agir" : "Oui, on pourrait penser à agir, mais ici le premier besoin, c'est surtout d'être écouté pour mieux comprendre la situation."



L'illustration montre le mari d'une patiente qui se pose beaucoup de questions sur l'état de santé. Il est inquiet, n'a pas d'informations et ne sait pas à qui parler. Le RU dit : "Je peux vous écouter".



Les RU peuvent vous écouter afin de mieux comprendre votre situation et vous orienter si besoin.

4

Agir

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **agir** en relayant un problème concret auprès de l'établissement.



Si sa réponse est "comprendre" : "Oui, mais ici la représentante des usagers aide surtout à agir en relayant le problème auprès de l'établissement."



L'illustration montre un monsieur qui se plaint de ses repas et sait qu'il doit en parler. La RU dit : "Je peux relayer vos mécontentements".



Les RU peuvent relayer vos remarques, positives ou négatives, à l'établissement pour aider à améliorer la qualité de votre prise en charge et les pratiques.

5

Comprendre

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **comprendre** une situation qui pose question.



Si sa réponse est "agir" : "Oui, on pourrait penser à agir, mais ici le premier besoin, c'est surtout de comprendre la situation et la décision qui a été prise."



L'illustration montre une dame qui ne comprend pas une décision. Elle cherche des explications et veut comprendre la situation. Le RU dit : "Je peux vous aider à comprendre la situation".



Les RU peuvent aider à rétablir le dialogue afin que vous obteniez des explications et des réponses sur une décision ou une situation liée à votre prise en charge.

6

Agir

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **agir** en aidant à formuler une réclamation.



Si sa réponse est "comprendre" : "Oui, comprendre est important, mais ici le RU aide surtout à agir, en aidant à formuler une réclamation."



L'illustration montre un monsieur qui souhaite adresser une réclamation, mais il ne sait pas comment faire. La RU dit : "Je peux vous aider à formuler une réclamation".



Les RU peuvent vous aider à mettre des mots sur votre situation et à formuler votre réclamation de manière claire.

7

Comprendre

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **comprendre** pourquoi la situation n'avance pas.



Si sa réponse est "agir" : "Oui, on pourrait penser à agir, mais ici le premier besoin, c'est surtout de comprendre pourquoi la situation n'avance pas."



L'illustration montre un monsieur qui s'est plaint de sa TV. Il est dans l'attente et il ne comprend pas pourquoi ça n'avance pas. La RU dit : "Je peux me renseigner pour vous".



Les RU peuvent se renseigner auprès de l'établissement quand un problème persiste malgré vos démarches. Ils essaient de comprendre ce qui bloque et reviennent vers vous pour vous informer de la situation.

8

Agir

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **agir** en relançant une demande restée sans réponse.



Si sa réponse est "comprendre" : "Oui mais ici le RU aide surtout à agir, en relançant une demande restée sans réponse."



L'illustration montre une dame qui attend un document important. Cette attente la bloque. Elle a déjà fait une demande à l'établissement, sans réponse. Le RU dit : "Je peux relancer votre réclamation".



Les RU peuvent rappeler votre situation à l'établissement afin que votre demande soit prise en compte et que vous puissiez poursuivre vos démarches.

9

Agir

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **agir** en préparant la médiation.



Si sa réponse est "comprendre" : "Oui, mais ici le RU aide surtout à agir, en aidant à formuler une réclamation."



L'illustration montre un monsieur un peu stressé, qui doit se préparer (savoir quoi dire, comment se positionner) pour une médiation. La RU dit : "Je peux vous aider à préparer la médiation et vous accompagner".



Les RU peuvent vous aider à préparer le rendez-vous de médiation afin que vous puissiez exprimer clairement votre situation et vos attentes, et vous accompagner si nécessaire.

Affiche du jeu pour habiller le stand





Et si un jour vous aviez besoin
des **représentants des usagers** ?



PRÊT



Règle du jeu à poser sur le stand pour les usagers





Et si un jour vous aviez besoin des **représentants des usagers** ?



Choisissez une carte.

PRÊT à donner votre avis ?

Dans cette situation, les représentants des usagers peuvent vous aider à **comprendre** ou à **agir** ?

Placez la carte dans la bonne catégorie.

Titre du paperboard 1



Titre du paperboard 2





Les représentants des usagers
peuvent m'aider à **comprendre**



Les représentants des usagers
peuvent m'aider à **agir**



1

JE DOIS ÉQUIPER L'APPARTEMENT DE MA MÈRE POUR SON RETOUR À DOMICILE, JE NE SAIS PAS QUI PEUT M'AIDER.



JE PEUX VOUS GUIDER.



2

JE PENSE QUE LE DIAGNOSTIC DE MAMAN N'EST PAS BON...

AH, BAH JE NE SAIS PAS... QU'EST-CE QU'ON PEUT FAIRE ?



JE PEUX VOUS CONSEILLER POUR AGIR.

La représentante des usagers m'aide à **comprendre** ou à **agir** ?

Le représentant des usagers m'aide à **comprendre** ou à **agir** ?

2

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **agir** en conseillant sur les démarches possibles.

Les représentants des usagers prennent le temps de comprendre votre situation afin de mieux vous orienter et vous conseiller sur les démarches possibles.

1

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **comprendre** par où commencer et à qui s'adresser.

Les représentants des usagers prennent le temps de comprendre votre situation et vous guident vers les informations et les interlocuteurs adaptés à vos besoins.



JE ME POSE PLEIN DE QUESTIONS SUR TON ÉTAT DE SANTÉ... ÇA M'INQUIÈTE ET JE NE SAIS PAS À QUI EN PARLER.

3



Le représentant des usagers m'aide à **comprendre** ou à **agir** ?



4



La représentante des usagers m'aide à **comprendre** ou à **agir** ?

4

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **agir** en relayant un problème concret auprès de l'établissement.

Les représentants des usagers peuvent relayer vos remarques, positives ou négatives, à l'établissement pour aider à améliorer la qualité de votre prise en charge et les pratiques.

3

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **comprendre** en étant à l'écoute des questions et des inquiétudes.

Les représentants des usagers peuvent vous écouter afin de mieux comprendre votre situation et vous orienter si besoin.



5

JE NE COMPRENDS PAS POURQUOI
LE MÉDECIN NE VEUT PAS ME TRANSFÉRER
DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT... JE VOULAIS
JUSTE ME RAPPROCHER DE MA FAMILLE.

JE PEUX VOUS AIDER
À COMPRENDRE
LA SITUATION.



Le représentant des usagers m'aide
à **comprendre** ou à **agir** ?



6

L'ÉTABLISSEMENT A PERDU MON
APPAREIL DENTAIRE PENDANT MON
HOSPITALISATION... JE VOUDRAIS
QU'IL ME REMBOURSE.

JE PEUX VOUS AIDER
À FORMULER UNE
RÉCLAMATION.



La représentante des usagers m'aide
à **comprendre** ou à **agir** ?

6

Ici, la représentant des usagers aide surtout à **agir** en aidant à formuler une réclamation.

Les représentants des usagers peuvent vous aider à mettre des mots sur votre situation et à formuler votre réclamation de manière claire.

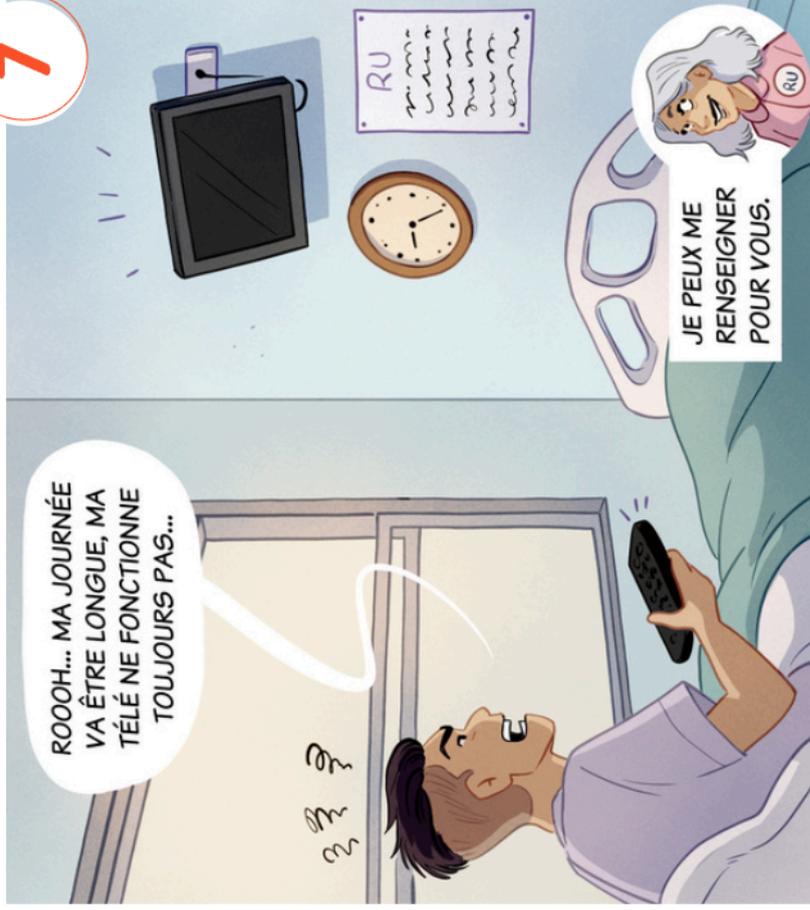
5

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **comprendre** une situation qui pose question.

Les représentants des usagers peuvent aider à rétablir le dialogue afin que vous obteniez des explications et des réponses sur une décision ou une situation liée à votre prise en charge.



7



La représentante des usagers m'aide à **comprendre** ou à **agir** ?



8



Le représentant des usagers m'aide à **comprendre** ou à **agir** ?

8

Ici, le représentant des usagers aide surtout à **agir** en relançant une demande restée sans réponse.

Les représentants des usagers peuvent rappeler votre situation à l'établissement afin que votre demande soit prise en compte et que vous puissiez poursuivre vos démarches.

7

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **comprendre** pourquoi la situation n'avance pas.

Les représentants des usagers peuvent se renseigner auprès de l'établissement quand un problème persiste malgré vos démarches. Ils essaient de comprendre ce qui bloque et reviennent vers vous pour vous informer de la situation.

À VOS CARTES
PRÊT Placez

9



La représentante des usagers m'aide
à **comprendre** ou à **agir** ?

9

Ici, la représentante des usagers aide surtout à **agir** en préparant la médiation.

Les représentants des usagers peuvent vous aider à préparer le rendez-vous de médiation afin que vous puissiez exprimer clairement votre situation et vos attentes, et vous accompagner si nécessaire.