Représenter les usagers à l’HAD : témoignage

Venant d’associations agréées, les trois représentants des usagers de l’HAD témoignent sur les raisons de leur engagement et leurs missions.

## Quelles sont les raisons de votre engagement en tant que représentant des usagers?

Marc C : Je suis comédien intermittent du spectacle et « intervenant théâtre » en milieu scolaire/et professionnel. Je suis aussi porteur d’une maladie neurologique depuis 40 ans, et tétraplégique incomplet depuis 20 ans. A ce titre je suis membre de l’APF de Paris (Association des Paralysés de France, Paris) et membre élu au conseil départemental de l’APF de Paris. Voilà pourquoi j’ai choisi de m’investir en tant que représentant des usagers.

Anita H : J’ai travaillé une quarantaine d’années en milieux de soins très divers (hospitalisation publique, privée) dans différentes fonctions (soignants et administratifs) mais jamais dans le cadre d’un service d’HAD ; de plus un membre de ma famille très proche a été pris en charge pendant plusieurs mois par un service d’HAD et cette petite expérience, quoiqu’indirecte m’a fait comprendre les difficultés de cette prise en charge particulière vues du côté de la famille.

Martine SB : J’ai travaillé 45 ans dans le monde de la santé à des fonctions différentes (hôpital, enseignement, organismes de tutelles). Représentant des Usagers depuis 10 ans, je vois l’hospitalisation à domicile se développer largement en France et j’aimerais savoir si les patients et leurs familles vivent mieux ce mode de prise en charge que l’hôpital.

## Quelles sont vos missions ?

Les représentants des usagers participent à la vie institutionnelle de l’HAD. Ils sont membres d’instances et groupes de travail. Leurs missions sont de :

- veiller au respect des droits des usagers ;

- contribuer à l’amélioration de l’accueil et de la vie quotidienne du patient et de son entourage ;

- définir et participer à la mise en œuvre d’actions d’amélioration identifiées dans les réclamations et les enquêtes de satisfaction.

## Quels sont, selon vous, les prérequis pour que les représentants des usagers soient de véritables acteurs de l’amélioration de la qualité des soins ?

Nous croyons tous les trois qu’une implication sincère et rigoureuse est nécessaire pour un accomplissement optimum et efficace de notre charge de représentants des usagers.

La confiance entre professionnels de santé et représentants des usagers est aussi primordiale et nous avons besoin les uns des autres pour être utile au patient et à son entourage.

Enfin, au cours de sa prise en charge en HAD, le patient et son entourage peuvent demander à rencontrer un représentant des usagers dans le cadre du respect de leurs droits.

## Quels sont les apports de votre implication en tant que représentant des usagers pour les usagers ?

Le regard que nous portons vis-à-vis de certaines situations est différent de celui des professionnels de santé. Dans certaines situations, le questionnement du représentant, « oblige» les professionnels à aller sur des terrains qu’ils n’auraient peut-être pas explorés. Nous sommes en ce sens parfois des aiguillons,  toujours dans une démarche qui ne juge pas mais qui se veut positive.

La participation des représentants des usagers permet également que le point de vue du professionnel ne soit pas le seul exprimé et que le ressenti du patient ou de ses proches puissent être pris en compte dans l’analyse d’une situation. Ceci est d’autant plus important que les patients ne sont pas dans l’établissement mais à leur domicile.

Ainsi les représentants des usagers se doivent d’être en capacité de transmettre, aussi clairement que possible, le ressenti exprimé par le patient et/ou ses proches, pour que les soignants et l’HAD dans son ensemble l’entendent.

## Quels sont les points que vous souhaitez améliorer dans le cadre de votre mandat de représentant des usagers à l’HAD ?

Dans l’état actuel de l’organisation des soins au niveau de l’HAD en France, être représentant des usagers en HAD ne nous permet pas de rencontrer physiquement les patients et leur entourage comme on peut le faire dans un hôpital ou une clinique, au détour d’un couloir de consultations, en allant dans la chambre d’un patient à sa demande, etc.

Nous espérons que nos adresses mails et nos numéros de téléphone permettront aux patients qui le désirent de prendre contact avec nous chaque fois qu’ils en auront besoin.

Nous souhaitons également mieux connaitre les équipes de soins de l’HAD ainsi que l’organisation des prises en charge afin de suivre plus efficacement les moments où nous pouvons leur être utiles.

[Contacter les représentants des usagers](http://www.croix-saint-simon.org/mieux-connaitre-droits-usagers)