

LA CHECK LIST D'UN REPRESENTANT  
DES USAGERS EFFICACE

LES DOSSIERS  
DE  
L'ARUCAH

## Table des matières

<i>1. INTRODUCTION :</i> .....	3
<i>2. La CHECK LIST D'UN RU :</i> .....	4
<i>3. LE CALCUL DU SCORE D'EFFICACITE D'UN RU :</i> .....	10
<i>4. CONCLUSION :</i> .....	11
<i>5. BIBLIOGRAPHIE :</i> .....	12

## 1. INTRODUCTION :

Avant tout vol d'un avion, le pilote, le copilote et l'équipe au sol remplissent une check-list validant le bon fonctionnement de l'appareil et tout ce que doit être fait avant que le vol ne commence sans risques pour les passagers.

Dans un bloc opératoire, avant toute intervention chirurgicale, l'équipe chirurgicale en salle (chirurgiens, anesthésistes, infirmières de salles d'opération, infirmière anesthésique) remplit une check list qui lui permet de vérifier que tout ce qui devait être fait est fait (consultation, décision chirurgicale, examens, consentement éclairé du patient, ...) et que tout a été préparé (fonctionnement des équipements, matériels) pour réaliser ladite intervention dans le respect des Bonnes Pratiques Chirurgicales, en toute sécurité pour le patient.

L'ARUCAH vous propose la check list du fonctionnement efficace d'un(e) représentant(e) des usagers dans un établissement de santé public ou privé.

Nous vous invitons à cocher le carré de chaque exigence dès lors que cette exigence est mise en place au sein de l'établissement dans lequel vous siégez comme RU.

Certains items sont marqués d'un point orange qui laissent entendre que le contenu de ces items est une exigence réglementaire ou une exigence du référentiel HAS.

Certains items sont marqués d'un point vert qui laissent entendre que le contenu de ces items est une action qui contribue à la performance de la mission de RU dans l'établissement, sans être une obligation.








## 2. La CHECK LIST D'UN RU :

EXIGENCES	SCORES	REMARQUES
<p><b>FONCTIONNEMENT DE LA CDU :</b></p> <p>Lors de votre prise de fonction en tant que RU, vous êtes destinataire du projet d'établissement et du règlement intérieur de la CDU de l'établissement où vous siégez.</p>	<input type="checkbox"/> ●	
<p>Lors de la première ou de la seconde réunion de CDU sont nommés le président et le vice-président de la CDU et dans le cas d'un établissement intégré dans un GHT, sont nommés les représentants des usagers qui intègrent la CDU du GHT.</p>	<input type="checkbox"/> ●	
<p>Le/la président(e) de la CDU ou le/la vice-président(e) de la CDU est un représentant des usagers.</p>	<input type="checkbox"/> ●	
<p>En tant que RU, vous participez à l'écriture ou à la mise à jour du règlement intérieur de la CDU.</p>	<input type="checkbox"/> ●	
<p>Avant toute CDU, vous êtes destinataire d'un ordre du jour et du compte-rendu de la précédente réunion de CDU.</p>	<input type="checkbox"/> ●	
<p>Lors d'une réunion de CDU vous sont présentés impérativement et régulièrement :</p> <p>Les demandes de dossiers patient,</p> <p>Le nombre des plaintes et des réclamations,</p> <p>Les résultats de l'enquête nationale de la HAS E-Satis ou de l'enquête interne à l'établissement en l'absence d'E-Satis.</p> <p>Les fréquences des événements indésirables et des événements indésirables graves associés aux soins.</p> <p>Le suivi de la démarche de certification et des plans d'amélioration qui peuvent en résulter portant sur les missions des RU.</p> <p>Le suivi du projet des usagers, quand il existe.</p>	<input type="checkbox"/> ● <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>En amont ou avant la réunion de CDU, les représentants des usagers ont accès au contenu du registre électronique ou/et papier des plaintes et des réclamations de l'établissement.</p>	<input type="checkbox"/> ●	

EXIGENCES	SCORES	REMARQUES
Lors de la survenue d'un événement indésirable grave associé aux soins, une synthèse de cet événement vous est faite en CDU.	<input type="checkbox"/> ●	
Vous est relaté en CDU le suivi des actions d'amélioration suite à la survenue d'un événement indésirable grave associé aux soins.	<input type="checkbox"/> ●	
Vous avez la faculté de proposer des actions d'amélioration en CDU ou en dehors de la CDU.	<input type="checkbox"/> ●	
<b>PARTICIPATION A L'ELABORATION ET AU SUIVI DES PROJETS :</b>  L'établissement a rédigé un projet des usagers.	<input type="checkbox"/> ●	
Le contenu du projet des usagers est adossé au contenu du projet d'établissement (projet médical, projet de soins infirmiers, projet social, projet hôtelier, projet des systèmes d'information, projet de communication, projet de développement durable, projet des usagers).	<input type="checkbox"/> ●	Les objectifs et les propositions d'actions du projet des usagers peuvent reprendre ou développer des objectifs des différents projets du projet des usagers. Il peut aussi intégrer des objectifs fixés par les tutelles : HAS et ARS.
Comme RU, vous êtes associés à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet des usagers.	<input type="checkbox"/> ●	
Le projet des usagers est communiqué dans les secteurs d'activité de l'établissement.	<input type="checkbox"/> ●	
Comme RU, vous êtes associé à la communication du projet des usagers dans les secteurs d'activité.	<input type="checkbox"/> ●	Les formes de communication peuvent varier : dans les instances de l'établissement, via les réunions de service, ...
Comme RU, vous êtes associé à l'écriture du projet d'établissement de l'établissement où vous siégez.	<input type="checkbox"/> ●	
Comme RU, vous êtes associé aux actions de suivi du projet d'établissement de l'établissement où vous siégez.	<input type="checkbox"/> ●	

EXIGENCES	SCORES	REMARQUES
<p><b>PARTICIPATION AUX DEMARCHES D'AMELIORATION DES PRATIQUES</b></p> <p>Vous avez le réflexe de consulter le site Qualiscope de la HAS pour suivre l'avancement des démarches de certification et leurs résultats.</p>	<input type="checkbox"/> ●	<a href="https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope">https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope</a>
<p>Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même siégez dans le comité de lutte contre les infections associés aux soins (CLIAS).</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>Le CLIAS remplace le CLIN, comité de lutte contre les infections nosocomiales. Ce comité, composé de praticiens, d'un infectiologue, de ou des infirmières hygiénistes, de l'équipe opérationnelle d'hygiène et de la direction est en charge de la prévention des infections associés aux soins au sein de l'établissement. La présence d'un RU est recommandée.</p>
<p>Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même participez aux actions du CLIAS : écriture de protocoles, élaborations d'affiches, sensibilisations des usagers et des professionnels, ...</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>La présence d'un RU est recommandée.</p>
<p>Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même siégez dans le comité de lutte contre la douleur (CLUD).</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>Le CLUD est composé de praticiens anesthésistes, d'une infirmière douleur, de cadres de santé, de professionnels paramédicaux et de la direction est en charge de la gestion de la douleur au sein de l'établissement de santé. La présence d'un RU est recommandée.</p>
<p>Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même participez aux actions du CLUD : écriture de protocoles, élaborations d'affiches, sensibilisations des usagers et des professionnels, ...</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>La présence d'un RU est recommandée.</p>
<p>Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même siégez dans le comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN).</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>Le CLAN est composé de praticiens, de cadres de santé de services de soins, d'une diététicienne, du responsable de la cuisine et de la direction. Il prépare des actions de formation continue des soignants et des médecins au sein de l'établissement. Il organise également des actions de formation (journées, ateliers) et/ou d'information destinées au personnel de l'établissement, axées sur les actions prioritaires déterminées pour l'année en cours. Il identifie et signale les acteurs et les rôles de chacun dans la prise en charge des pathologies nutritionnelles. La présence d'un RU est recommandée.</p>
<p>Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même participez aux actions du CLAN : écriture de protocoles, élaborations d'affiches, sensibilisations des usagers et des professionnels, ...</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>La présence d'un RU est recommandée.</p>
<p>Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même siégez dans le comité éthique de l'établissement, s'il existe, ou vous participez à la réflexion éthique dans les secteurs d'activité dudit établissement.</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>Le comité éthique, dont la création est recommandée, est une instance consultative dont le rôle est de permettre une réflexion pluridisciplinaire sur les problèmes d'ordre éthique qui se posent au sein de l'établissement à propos des pratiques et des soins.</p>
<p>En tant que RU, vous êtes à même de faire une saisine du comité d'éthique, s'il existe, ou auprès de la direction, du président de CME, de la CDU, ou auprès d'un espace éthique.</p>	<input type="checkbox"/> ●	<p>La présence d'un RU est recommandée.</p>

EXIGENCES	SCORES	REMARQUES
Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même siégez dans la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT) en établissement public ou dans le groupe des cadres en établissement privé.	<input type="checkbox"/> ●	La CSIRMT est consultée sur le projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques élaboré par le coordonnateur général des soins, sur l'organisation générale des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ainsi que l'accompagnement des malades, sur la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques liés aux soins, sur les conditions générales d'accueil et de prise en charge des usagers, sur la recherche et l'innovation dans le domaine des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, sur la politique de développement professionnel continu.
Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même participez aux actions de la CSIRMT : écriture de protocoles, élaborations d'affiches, sensibilisations des usagers et des professionnels, ...	<input type="checkbox"/> ●	
Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même participe aux travaux du comité qualité et risques de l'établissement.	<input type="checkbox"/> ●	Le comité qualité a la mission de piloter les plans d'amélioration de la qualité résultant de la gestion de la qualité et des risques et de coordonner l'ensemble des plans d'amélioration de toutes les instances de l'établissement.
Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même est associé aux comités de suivi opérationnel et clubs utilisateurs des projets du système d'information pouvant concerner le respect des droits du patient et la qualité des soins.	<input type="checkbox"/> ●	Le développement d'un projet informatique doit se faire dans le respect des Bonnes Pratiques de la gestion de projet qui doit donner lieu à la mise en place d'un comité de pilotage, d'un comité de suivi opérationnel (CSO) et un club utilisateur.
Un RU de l'établissement où vous siégez ou vous-même siège dans le comité de pilotage d'un projet du système d'information pouvant concerner le respect des droits du patient et la qualité des soins.	<input type="checkbox"/> ●	
Vous participez à la journée européenne des droits en santé qui a lieu une fois par an : informations et sensibilisations auprès des usagers et des professionnels sur la place et des RU et leurs missions.	<input type="checkbox"/> ●	Les Journées Européennes des Droits en santé sont un rendez-vous annuel de sensibilisation et d'information sur les droits en santé des usagers, du grand public mais également des professionnels de santé, du médico-social et du social. Elles ont lieu en général entre le 18 avril et le 18 mai.

EXIGENCES	SCORES	REMARQUES
<p>Vous participez à la semaine de la sécurité qui a lieu en septembre dans chaque établissement de santé : informations et sensibilisations auprès des usagers et des professionnels sur la place et des RU et leurs missions.</p>		<p>Depuis 2023, le ministère organise la Semaine de la sécurité des patients en fonction de la date de la Journée mondiale organisée par l’OMS, qui a lieu chaque année le 17 septembre.</p> <p>En effet, la Journée mondiale de la sécurité des patients est la pierre angulaire de l’action visant à promouvoir ce thème à l’échelle mondiale. Elle est fermement ancrée dans le principe fondamental de la médecine : « D’abord, ne pas nuire ».</p> <p>Ses objectifs sont d’accroître la sensibilisation et l’engagement du public, d’œuvrer en faveur d’une solidarité mondiale et d’encourager une action des États membres pour promouvoir la sécurité des patients.</p>
<p>En tant que RU, vous participez à la mise à jour du livret d’accueil.</p>		
<p>En tant que RU, vous participez à l’écriture de documents qualité : parcours patients, protocoles de soins traitant du respect des droits du patient et de la qualité des soins.</p>		
<p>En tant que RU, entre deux CDU, vous organisez des rencontres périodiques de patients dans les secteurs d’activité, à une fréquence continue.</p>		
<p>En tant que RU, vous êtes associé à la démarche de certification HAS de l’établissement.</p>		
<p>PARTICIPATION AUX DEMARCHES D’EVALUATION :</p> <p>En tant que RU, vous participez à des analyses d’événements indésirables graves associés aux soins.</p>		
<p>En tant que RU, vous participez à des revues de morbi-mortalités (RMM).</p>		<p>Une RMM est une analyse collective, rétrospective et systémique de cas cliniques pour lesquels est survenu un événement indésirable associé aux soins (EIAS) ou toute complication inattendue qui a causé ou non (si arrêté à temps) un dommage aux patients. Cette analyse vise à permettre une réflexion générique sur les circonstances de survenue et sur d’éventuelles actions à mettre en œuvre pour éviter la récurrence d’un tel événement.</p>

EXIGENCES	SCORES	REMARQUES
En tant que RU, vous participez à des audits patients traceurs.	<input type="checkbox"/> ●	<p>La méthode du patient traceur permet d'analyser collectivement et <i>a posteriori</i> le parcours d'un patient.</p> <p>Elle vise à analyser la prise en charge pluridisciplinaire et/ou pluriprofessionnelle de patients en comparant la pratique réelle aux pratiques de référence (réglementation, manuel de certification pour les établissements de santé, référentiels de bonnes pratiques, référentiels spécifiques à l'équipe, etc.).</p> <p>Elle prend en compte les perceptions du patient et de ses proches et les croise avec l'analyse de la prise en charge par les professionnels pour évaluer notamment les organisations, les interfaces entre secteurs et la coordination entre professionnels. Elle implique la participation d'une équipe de soins définie à l'article L. 1110-12 du CSP, composée des différents professionnels qui contribuent à la prise en charge du patient.</p>
En tant que RU, lors des rencontres de patients dans les secteurs d'activité, vous réalisez des enquêtes de satisfaction qui viennent compléter l'enquête E-Satis, quand elle est mise en place, ou viennent contribuer à l'enquête de mesure de satisfaction interne à l'établissement.	<input type="checkbox"/> ●	
En tant que RU, vous avez accès aux résultats détaillés d'E-Satis ou du questionnaire interne de mesure de la satisfaction de tous les secteurs d'activité de l'établissement.	<input type="checkbox"/> ●	
En tant que RU, avant toute médiation médicale, vous rencontrer les plaignants pour les faire « accoucher » de leur narration hospitalière et des écarts qu'ils ont relevés dans la prise en charge de leur proche.	<input type="checkbox"/> ●	
En tant que RU, vous participez épisodiquement à des médiations médicales.	<input type="checkbox"/> ●	
En tant que RU, vous participez systématiquement aux médiations médicales.	<input type="checkbox"/> ●	
<b>SCORE FINAL</b>	<b>/50</b>	
<b>POURCENTAGE</b>	<b>.../100%</b>	

### 3. LE CALCUL DU SCORE D'EFFICACITE D'UN RU :

A l'issue du remplissage de la check list, vous calculez votre score de permanence d'activité en tant que RU.

INEFFICACITE	<b>12</b>	<p>Tous les items marqués d'un point orange doivent être cochés. Ce sont des obligations qui apparaissent dans les textes législatifs et le référentiel HAS.</p> <p>Dans certains établissements, des exigences peuvent ne pas être respectées comme la nomination du RU comme président ou vice-président de la CDU, voire le manque d'information sur tout le contenu du projet d'établissement.</p> <p>On peut alors parler de management « alibi » : l'établissement a bien des RU et une CDU mais on y fait le minimum exigé.</p>
EFFICACITE	<b>22</b>	<p>L'établissement va au-delà des exigences réglementaires et suit quelques recommandations du référentiel HAS comme la rédaction et la mise en œuvre d'un projet des usagers.</p> <p>L'établissement fonctionne en mode partenarial avec les RU.</p>
PERFORMANT	<b>50</b>	<p>Quelques établissements publics et privés associent les RU dans les domaines du management stratégique, de management organisationnel et management opérationnel. Les RU sont associés, par exemple, dans l'élaboration et l'évaluation du projet d'établissement. Ils peuvent être associés également à la mise en œuvre de projets informatiques.</p> <p>La direction pratique un management cognitif et collaboratif.</p>

Les jeunes RU peuvent utiliser cet outil comme un outil qui établit les cibles à atteindre pour devenir un RU efficace ou performant. Il leur permettra de mieux déterminer les actions d'amélioration pour progresser et devenir efficace.

Les RU expérimentés utiliseront cet outil comme un outil d'évaluation qui leur permettra de déterminer leur niveau d'efficacité et de performance.

#### **4. CONCLUSION :**

Nous avons pu mesurer lors de la formation d'intégration du 30 janvier 2026 les attentes des nouveaux RU nommés qui souhaitent connaître l'ordre et la nature des premières actions à mener et des suivantes pour devenir un RU efficace.

Cette check list, destinée tant aux jeunes RU qu'aux RU expérimentés, veut répondre aux attentes des premiers pour leur donner les actions cibles à mener en priorité et aux seconds pour évaluer leur niveau d'efficacité et de performance.

## **5. BIBLIOGRAPHIE :**

1. France Assos Santé, guide des représentants des usagers en commission des usagers, mars 2021.
2. France Assos Santé, guide des représentants dans le système de santé, 5ème édition.
3. Site Qualiscope de la HAS : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope)
4. [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/fiches\\_pratiques\\_implication\\_des\\_representants\\_des\\_usagers.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/fiches_pratiques_implication_des_representants_des_usagers.pdf)
5. [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3574231/fr/agir-avec-les-usagers-a-partir-du-recueil-de-leurs-expressions](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3574231/fr/agir-avec-les-usagers-a-partir-du-recueil-de-leurs-expressions)

**Jacques HOSOTTE**

**Président**