

## Interview de Michel Bost, Représentant des usagers



*Michel, vous êtes RU depuis 2015. Pouvez-vous nous dire qui vous êtes et comment vous avez été amené à exercer cette fonction ?*

J'ai exercé le métier d'infirmier en psychiatrie pendant 37 ans, donc, j'ai eu le temps de constater les difficultés rencontrées par les patients et leur famille.

Lorsque j'ai été élu au conseil d'administration de la section UFC-Que Choisir de l'Ain, le président de l'association, à l'époque, m'a sollicité pour représenter l'association en tant que RU.

J'ai accepté sans savoir au juste à quoi cela correspondait. Ma première représentation a eu lieu au centre hospitalier Ain Val de Saône (Pont-de-Veyle, Thoisy, Montmerle-sur-Saône), et là, j'ai vu sur place ce qu'était le rôle de RU.

*Quelles sont selon vous les principales difficultés rencontrées par les patients et leur famille ?*

Lors de mes représentations comme RU dans 5 établissements (privés et publics, hôpital, clinique, centre de rééducation), je me suis trouvé devant des situations où les patients et leur famille rencontraient des difficultés d'écoute face aux médecins et/ou au personnel. D'autres fois, c'était le résultat obtenu suite à une intervention qui était contesté.

Deux exemples vécus :

a) lors d'une intervention sur les yeux, le chirurgien s'est trompé d'œil ;  
b) après une intervention sur le genou, le patient avait toujours aussi mal, donc se posait la question de la qualité du travail effectué par le chirurgien.

*Pouvez-vous nous expliquer ce qui se passe lorsqu'un patient souhaite effectuer une réclamation auprès d'un établissement hospitalier ?*

Normalement le nom des RU figure

dans le livret d'accueil remis au patient lors de son admission.

Le patient non satisfait peut adresser un courrier de réclamation au directeur de l'établissement ou au service qualité de cet établissement.

Il peut également alerter le RU de la situation et de sa demande d'explications. Une audition du plaignant peut être organisée, mais ce n'est pas toujours le cas.

Suite à une réclamation, l'établissement diligente une enquête interne, et répond au patient en se basant sur les résultats de cette enquête.

Le patient est ou non averti qu'il peut contester cette réponse, et de la démarche à suivre s'il n'est toujours pas satisfait.

Le RU, en fonction du moment où il est informé (avant ou pendant une commission des usagers) pourra jouer un rôle différent.

*Comment pouvez-vous définir votre fonction de RU ?*

L'intervention du RU est très importante pour aider le patient à se défendre. Car même en portant plainte auprès de la direction de l'établissement concerné, le patient n'est pas toujours écouté.

Le RU, s'il a connaissance suffisamment tôt de la plainte du patient ou de sa famille (audition) peut lui apporter une aide significative, pour formuler sa réclamation, lui expliquer les réponses faites et les différents points de vue, le guider éventuellement vers d'autres démarches.

*Avez-vous eu besoin de suivre des formations pour exercer la fonction de RU ?*

Nous sommes bien sûr dans l'obligation de nous former à cette mission, pour connaître le contexte hospitalier, ses contraintes, obligations et évolutions. Il nous faut également connaître les droits des patients et de leur famille, connaître aussi le par-



cours des réclamations et les structures susceptibles d'être sollicitées, avec les limites des interventions. Si la trame est générale, il y a des différences dans la mise en œuvre, d'un établissement à un autre. Notre formation doit donc être continue.

*Quel investissement temps votre mission représente-t-elle globalement ?*

Les CDU se réunissent 4 fois par an. Pour moi cela fait donc environ 20 journées mobilisées et environ 4 journées de formation.

Si des patients nous sollicitent, le temps à leur consacrer s'ajoute et cela varie en fonction du nombre de sollicitations, d'auditions, et de la complexité du dossier.

*Pour conclure, pouvez-vous nous dire en 2 mots, ce qui vous pousse à poursuivre cette mission ?*

La conviction que les patients ont besoin d'être écoutés, que nous pouvons les aider à comprendre, et quelquefois trouver une issue aux difficultés qu'ils rencontrent.

*Merci Monsieur Bost.*

Brigitte Clément, Sanita Comte  
Françoise Giuliani