Paroles d'usagers

Soutenir les équipes et accompagner les patients fragilisés. Quand la fonction de représentant d'usagers est appréciée à sa juste valeur, portraits.

Michel Deveze
Une relation de confiance

Michel Deveze est l'homme de la situation. Cet ancien de la finance, pour qui la relation de confiance prime, s'engage corps et âme pour son association de patients Amadys et pour son ministère, représenter les usagers dans trois cliniques Almaviva Santé : Les Jardins de Brunoy, Villecresnes et Val d'Yerres. « *J'ai mon cardiologue au Val d'Yerres, donc je suis un habitué, voyez-vous !* » plaisante-t-il. Mais Michel Deveze prend son rôle très au sérieux. « *Le métier devient technique ! J'ai suivi une formation, c'était passionnant. Je travaille pour les patients et pour les établissements. Je suis celui qui fait tampon. Les directions font des efforts pour me faire connaître et ce qui fait réellement la différence, c'est la personnalité du dirigeant de l'établissement, et j'ai de la chance avec les miens.* » Présent à toutes les réunions et comités, il tient à être informé rapidement de chaque retour patient qui requiert une action. « *Quand je suis d'accord avec les mesures décidées, je donne mon imprimatur !* » Une capacité de décision appréciée puisqu'il a été en première ligne lors de deux certifications, dernièrement à Brunoy. « *La directrice m'a demandé d'être présent le premier jour et pour les debriefings avec les experts-visiteurs.* » Loin d'être un acte de courtoisie, le travail des représentants d'usagers est apprécié à sa juste valeur !

Marie-Françoise Hartog
Toujours là !

Marie-Françoise Hartog s'engage pour le droit des patients. Elle représente les usagers à la Clinique Jean Giono et accompagne bénévolement les patients en soins palliatifs. « *Je fais partie des murs et suis un peu chez moi, je suis toujours là !* » Le dialogue est le fil rouge qui relie toutes ses missions. « *Les patients fragilisés ont besoin que leurs droits soient reconnus et respectés* » relate-t-elle : « *les directives anticipées, la personne de confiance, le refus des traitements, etc.* » Aussi en fin de vie, ce soutien est essentiel.

Et en retour, elle est soutenue par les équipes avec qui elle échange en toute confiance : « *Il m'arrive de formuler des conseils bienveillants au personnel* », se félicite-t-elle. Dernièrement, elle a organisé des ateliers d'information sur les directives anticipées avec les soignants et le personnel des services. « *Je le fais dans plusieurs cliniques et à Jean Giono, les ateliers ont particulièrement bien marché !* » Sa motivation : soutenir l'association sur les soins palliatifs qu'elle préside et se battre pour le droit des patients, jusqu'au bout ! Dernièrement, elle a été sollicitée par la direction de la Clinique Jean Giono pour élaborer un projet des usagers sur les soins palliatifs, et elle a répondu présente, naturellement !