



Représentants des Usagers en établissement de santé

Les représentants des Usagers « RU » sont les porte-paroles de tous les usagers de chaque établissement de santé.

Ils sont membres de la Commission Des Usagers « CDU ».

Pour être efficaces, ils ont accès aux formations organisées par France Assos Santé.

Quelles sont les missions des CDU ?

- Veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches (plaintes et réclamations)
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches
- Contribuer à l'organisation des parcours de soins et à la politique de qualité et de sécurité de l'établissement.

Qui sont les Usagers ?

- Les malades, les patients, les personnes porteuses de pathologies chroniques, ou en situation de handicap, venant en consultation, pour une hospitalisation ou aux Urgences
- Les proches, la famille, les personnes venant en visite.

Quel est le rôle des Représentants des Usagers ?

Aider et accompagner les usagers

- Une écoute attentive (sur place, par mail, par téléphone, sur rendez-vous)
- Un soutien, une aide pour relancer les dossiers, un relais auprès des professionnels
- Accompagner en cas de plaintes ou de réclamations, assister lors d'une médiation.

Agir au sein de la Commission Des Usagers

- Porter la parole des usagers et défendre leurs intérêts
- Veiller au respect et à la promotion de leurs droits individuels et collectifs
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de leurs prises en charge
- Être force de propositions
- Participer à d'autres commissions ou comités de l'établissement.

S'engager pour la santé de tous

Le RU doit être membre d'une association agréée, SurdiFrance est agréée.

- Nommé par l'Agence Régionale de Santé et mandatés dans la Commission Des Usagers
- Soumis au secret professionnel et respectueux de la vie privée des usagers
- Formé tout au long de leur mandat.

Comment contacter les Représentants des Usagers

Les coordonnées des RU sont publiques, affichées à l'accueil, dans le livret d'accueil, sur le site de l'établissement, au secrétariat de direction, au service Qualité.

Demandez-les !

■ Source : France-Assos-Santé



Les B.A.-Ba fiches