

# LE REPRESENTANT D'USAGER A VOTRE ECOUTE

## SA NOMINATION

1. La Loi 2016-41 du 26 janvier 2016 impose aux établissements de santé d'avoir des RU.
2. Les RU font partie d'associations agréées du système de santé.
3. Leur nomination est soumise à l'agrément des Agences Régionales de Santé (ARS).
4. Ils doivent suivre une formation obligatoire pour bien assurer leur mission

## SON ROLE

1. Vous représente auprès de la direction pour l'amélioration des prises en charges
2. Participe aux différentes commissions, à l'analyse des résultats d'enquête (satisfaction, restauration...) et à la démarche qualité de l'établissement.
3. Prend connaissance des réclamations et plaintes et a accès au dossier des courriers et des réponses faites aux malades par l'établissement
4. Est là pour vous donner des informations et vous expliquer les démarches

## LA COMMISSION DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT (CDU)

Son rôle est de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients tout en étant à l'écoute des familles.

Elle est constituée :

- un représentant légal de l'établissement (directeur)
- un médiateur médecin et son suppléant
- un médiateur non médecin et son suppléant
- des représentants des usagers et leurs suppléants
- un responsable de la qualité et de la gestion des risques

**Les membres facultatifs :** le président de la Commission médicale d'établissement, le représentant de la Commission du service des soins infirmiers ou son suppléant, le représentant du personnel ou son suppléant, le représentant du Conseil d'administration ou de surveillance ou son suppléant.

## A L'OCCASION DE VOTRE SEJOUR DANS UN ETABLISSEMENT DE SANTE

1. Prenez connaissance du livret d'accueil : des consignes et des informations importantes y figurent.
2. Pour contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et de l'accompagnement n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction à votre sortie.
3. Vous avez un problème, adressez-vous d'abord à un responsable qui va vous écouter et enregistrer par écrit vos remarques.
4. Vous constatez un dysfonctionnement : des fiches « événement indésirable » sont à votre disposition dans l'établissement, à compléter et à remettre au bureau d'admission.
5. N'hésitez pas à déposer vos suggestions dans la boîte à disposition dans l'établissement.
6. Vous avez une difficulté personnelle : le représentant des usagers est là pour vous aider et vous accompagner, mettez-vous directement en relation avec lui.
7. Vous avez un droit d'accès à votre dossier médical qui retrace votre prise en charge : vous pouvez le demander en suivant la procédure définie.

## Coordonnées du/des représentant-s des usagers

