

DES REPRESENTANTS DES USAGERS AUPRES DE VOUS

Dans un établissement de santé, plusieurs personnes sont à votre disposition. Sans surprise, les hôtesse d'accueil, les personnels soignants, les secrétaires médicales, la personne chargée spécifiquement des relations avec les usagers, l'assistante sociale, etc... Mais il y a aussi, en dehors du personnel hospitalier, des **représentants des usagers, communément appelés RU**.

QUI SONT-ILS ?

Sans lien aucun, ni financier ni de subordination, avec la direction de la clinique, les RU sont des bénévoles issus d'une association agréée du système de santé. Les candidats RU sont désignés par l'association à laquelle ils appartiennent et nommés par l'Agence régionale de santé, en accord avec le chef d'établissement.

QUE PEUVENT-ILS POUR VOUS ?

Ils sont à votre écoute, la vôtre et celle de vos proches, pour un soutien, un conseil ou une information sur vos droits (accès au dossier médical, soulagement de la douleur, directives anticipées, etc....) et les possibilités de médiation ou de recours. Les représentants des usagers sont tenus au secret professionnel. Ils sont particulièrement attentifs à la qualité et la sécurité des soins.

Interlocuteurs des responsables de l'établissement, les représentants des usagers siègent dans les instances de la clinique, dont **la Commission des usagers, aussi appelée CDU**.

QUEL EST LEUR ROLE AU SEIN DE LA CDU ?

Dans chaque établissement de santé, il y a une CDU. A minima, elle est composée du directeur ou de la directrice de la structure, du responsable de la qualité, des médiateurs médicaux et non médicaux et des représentants des usagers.

Les missions des RU en CDU ? Veiller au respect des droits des usagers et de leurs accompagnants, assurer l'examen des réclamations, puis leur suivi, faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. C'est un lieu d'échange et de dialogue, où les représentants des usagers portent votre parole, en particulier en cas de dysfonctionnement.

La CDU se réunit 4 fois par an. La liste de ses membres peut être affichée dans chaque service.

D'autres instances existent, auxquelles les RU prennent également part, à l'instar du Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) ou encore du Comité de liaison Alimentation Nutrition (CLAN).

Pour contacter les représentants des usagers de la clinique Synergia Ventoux

Mme Marie-Hélène LECAUDEY (La Ligue contre le cancer) : mariehelenehl@yahoo.fr

Mme Maité SANCHEZ (Vivre comme avant) : g.mt.sanchez51@gmail.com

M. Pierre ESTELLON (Provence Stomie Contact) : pierre.estellon@sfr.fr