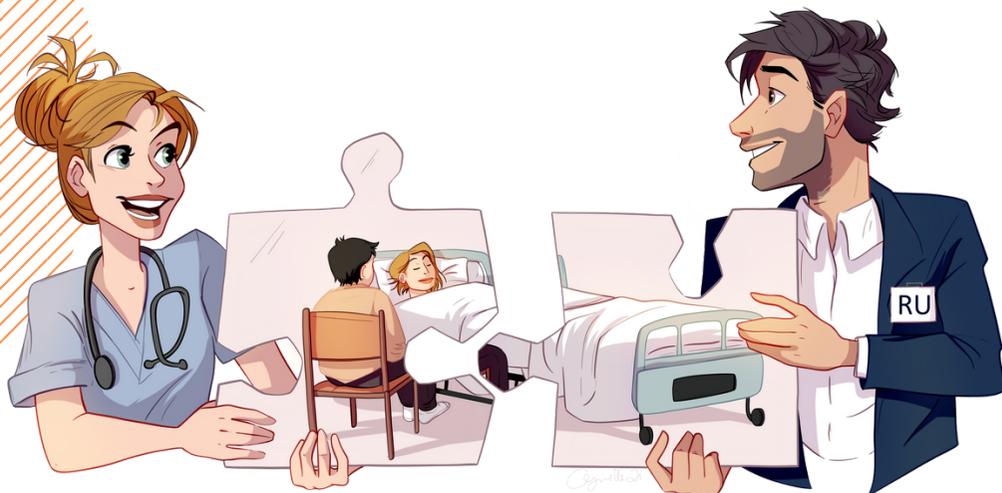


Un représentant des usagers *c'est quoi ?*



Ce document a été rédigé et mis en page par France Assos Santé Normandie et un collectif de représentants des usagers normands.

Qui n'a jamais entendu ces propos d'un collègue soignant...?

« Voilà qu'elle refuse les soins maintenant ! Elle n'a pas le droit ! »

« Il n'y a plus de livrets d'accueil à distribuer !
Ce n'est pas grave, personne ne les lit ! »

« Pas de couverture pour M. Durand ? Ils
l'attendent en salle d'op... Allez c'est bon ! »

« Mme Dupont est tombée de son lit !
Elle n'avait qu'à nous appeler ! »

« Ah ! Plus de place en SSR....
On le renvoie chez lui alors ! »



Des représentants des usagers
auprès des professionnels de
santé pour les usagers.

Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h
Mardi et jeudi : 14h-20h

01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

France Assos Santé Normandie

15 rue de l'Ancienne Prison - 76000 Rouen

Tél. 02 35 36 29 81 / normandie@france-assos-sante.org

<https://normandie.france-assos-sante.org>

ÉDITION 2021

Faire valoir les droits des usagers

On les appelle « **représentant des usagers** » (RU). En 1996, les RU ont commencé à mettre un pied dans la gestion des établissements de santé.

En mars 2002, la réglementation conforte leur légitimité. A ce titre, les RU siègent dans plusieurs instances des hôpitaux et cliniques.

Une instance phare est la commission des usagers (CDU) chargée notamment de traiter les plaintes et réclamations déposées par les usagers.

Missions du représentant des usagers

- Etre le porte-parole de tous les usagers et s'engager pour la santé de tous.
- Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein de l'établissement de santé.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de la prise en charge des usagers.

Engagements du RU

Bénévole.
Formé tout au long de son mandat.
Soumis au secret professionnel.
Respectant vie privée et intimité des patients

Comment travailler avec les RU ?

- Solliciter les RU dans vos services.
- Convier les RU aux réunions d'accueil pour les présenter aux nouveaux arrivants.
- Impliquer les RU dans vos groupes de travail et les cellules de crise.
- Orienter les patients et leur famille vers les RU en cas de problème.
- Mettre à disposition des RU un badge, un local...

Comment contacter les RU ?

Les coordonnées des RU sont accessibles :

- Sur le livret d'accueil de l'établissement de santé,
- Sur le site Internet de l'établissement de santé,
- Auprès du secrétariat de l'établissement de santé,
- Via l'affichage dans les accueils et les salles d'attente,
- Auprès de France Assos Santé Normandie,
- Par le biais de la maison des usagers quand elle existe.

