

Les représentants des usagers



Depuis la loi du 4 mars 2002, l'utilisateur a officiellement toute sa place dans le système de santé. Les **patients** ont l'opportunité de contacter les **Représentants des Usagers**.

- ↳ **Qui sont ces derniers?**
- ↳ **Quel est leur rôle ?**

Les représentants des usagers : Pourquoi?

Interlocuteurs privilégiés pour les patients et leurs familles, les Représentants des Usagers ont pour rôle de **défendre** et de **veiller au respect des droits des usagers** du système de santé.

Pour cela, ils peuvent siéger dans des instances, dans des commissions, ou encore participer à des groupes de travail.

D'où viennent-ils ?

Leur participation repose sur un **engagement associatif bénévole**.

Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers.

Il faut être membre d'une association agréée pour devenir Représentant des Usagers.

Ils sont désignés pour 3 ans par le Directeur Général de l'ARS sur proposition des associations d'usagers agréées, au niveau régional ou national.

Sont-ils compétents ?

Pour exercer leur mandat de manière efficace au sein des instances et être des interlocuteurs écoutés des institutions, les Représentants des Usagers ont l'obligation de suivre une **formation** leur facilitant l'exercice de ce mandat.

A la clinique Paris Bercy, **vos représentants sont :**

Claudine CANALE, Association Poids Plume, 06.28.52.80.68

Corinne DEVOS, Association AFA Crohn RCH, 01.42.00.00.40

Danièle RINGEARD, UDAF 94, 06.09.67.33.73

Vous pouvez aussi les contacter en écrivant à l'adresse :
cdu@clinique-bercy.fr



Et concrètement

Ils font quoi ?

Ils peuvent faire des propositions pour **l'amélioration du fonctionnement d'un service, d'un établissement ou du système de santé** de manière plus générale. Ils contribuent ainsi à la production de recommandations pour l'amélioration de la qualité du système de santé.



Comment ?

- ↳ En remontant les besoins et problèmes rencontrés par les usagers d'un établissement de santé aux décideurs notamment lors des Commissions des Usagers (CDU), **ils veillent à la qualité de la prise en charge des usagers** dans les établissements de santé.
- ↳ Ils peuvent également **conseiller les usagers** dans leurs démarches et les orienter dans le système de santé.
- ↳ Ils participent à l'**examen des plaintes et des réclamations**.
- ↳ Ils contribuent aux travaux des différentes instances (Commission des Usagers, Comité de Lutte contre la Douleur, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, etc.)
- ↳ Ils participent aux différents **stands d'informations** à destination des patients, accompagnants ou professionnels.

Et la CDU ?

Les Représentants des Usagers siègent à la **Commission des Usagers (CDU)**, une instance qui se réunit régulièrement pour **analyser les réclamations**, identifier les points à améliorer et proposer des **actions concrètes** à la direction. Grâce aux représentants des usagers, **votre expérience** peut être entendue et servir à faire évoluer les pratiques dans l'établissement.

Votre avis compte

Les Représentants des Usagers sont à votre écoute