CDU : quelles missions ?

• veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches en cas de plaintes et réclamations
• contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches
• contribuer à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité menées par l'établissement.

Pour être des interlocuteurs efficaces et faciliter leurs interventions au sein des CDU, les représentants d'usagers ont accès aux formations gratuites organisées par **France Assos Santé La Réunion**.

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

lareunion.france-assos-sante.org

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

Informations et actions sur france-assos-sante.org

France Assos Santé La Réunion juillet 2022. Ne pas jeter sur la voie publique.

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

RU

Représentants des Usagers

de votre établissement de santé

Les « RU » sont les porte-paroles de tous les usagers de votre établissement de santé. Ils veillent au respect de vos droits et de vos intérêts. Ils peuvent vous aider et vous accompagner dans vos démarches de plaintes ou de réclamations.

QUI SONT LES USAGERS ?

• Les malades, les patients, les personnes porteuses de pathologies chroniques, les personnes en situation de handicap, venant de manière ponctuelle ou régulière, en consultation, pour une hospitalisation ou aux Urgences.

• Les proches, la famille, les personnes venant en visite.

France Assos Santé La Réunion
lareunion@france-assos-sante.org
0262 68 04 93 / 0692 40 03 96

RU Pourquoi ? Comment ?

Aider et accompagner les usagers

- une écoute attentive (sur place, par mail, par téléphone, sur rendez-vous)
- une capacité d'orientation selon la situation
- un soutien pour les usagers et leurs proches
- une aide pour relancer les dossiers
- un relais auprès des professionnels

Les RU accompagnent les usagers en cas de plaintes ou de réclamations. Ils les orientent dans leurs démarches. Ils peuvent les assister lors d'une médiation.

Agir au sein de la CDU

- porter la parole des usagers au sein de la Commission Des Usagers (CDU)
- veiller au respect et à la promotion de leurs droits individuels et collectifs
- défendre leurs intérêts
- contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de leurs prises en charge
- être force de proposition.

Les RU peuvent aussi participer à d'autres commissions ou comités de l'établissement.

RU Engagés et formés !

S'engager pour la santé de tous

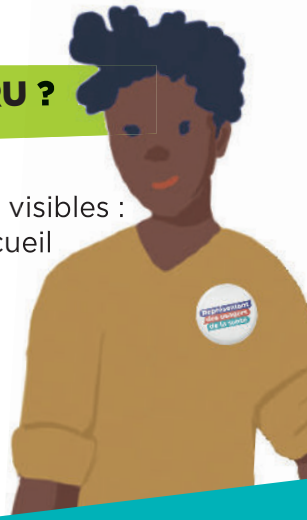
Le profil des bénévoles :
- membres d'une association agréée*
- nommés par l'Agence Régionale de Santé
- mandatés dans la Commission Des Usagers
- discrets, soumis au secret professionnel
- respectueux de la vie privée et de l'intimité des usagers
- détenant une grande capacité d'écoute
- formés tout au long de leur mandat

Un.e RU formé.e est un.e RU efficace !

Comment contacter les RU ?

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

Demandez-les !



** association ayant obtenu un agrément auprès du ministère chargé de la santé pour représenter les usagers dans les instances de santé*