

Comment les contacter ?

Les coordonnées des RU sont présentes dans le livret d'accueil, sur le site internet et affichées dans la clinique.

- **Monsieur CHAMBON, Vice-Président de la CDU, membre CLCV**
jlaurentchambon@free.fr
- **Madame POILPOT, membre UNAFAM**
mp.poilpot@wanadoo.fr
- **Madame FERREYROLLE-ABALAIN RU, membre UFC QUE CHOISIR**
parker.fontvieille@orange.fr
- **Madame BONAFOUS, membre UFC QUE CHOISIR**
monique.bonafous@sfr.fr



CE QU'IL FAUT RETENIR

Les Représentants des Usagers sont là pour :



REPRESENTER

Ils sont les porte-paroles des patients et défendent leurs intérêts collectifs et individuels.



PARTICIPER

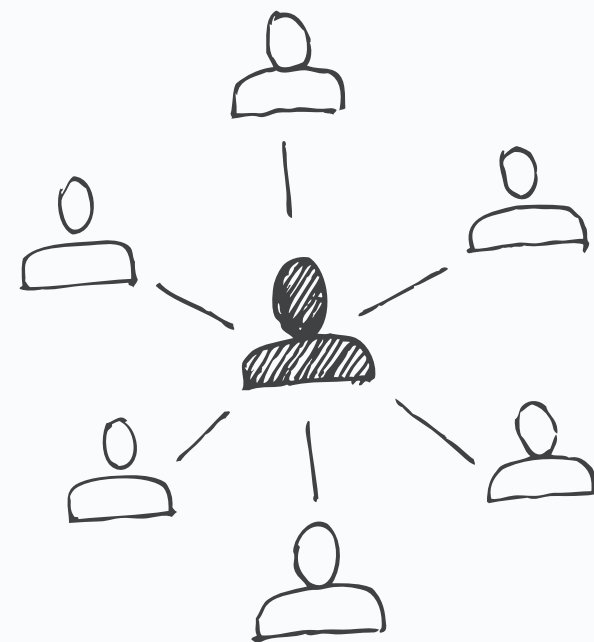
Les RU prennent part à la vie de l'établissement et participent activement à l'amélioration continue du système de santé.



CONSEILLER

Les RU de part leurs expériences et regards extérieurs aident et conseillent l'établissement dans l'élaboration de certains projets.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



Les représentants des usagers (RU), concrètement c'est quoi ?

Un représentant des usagers (RU) est un **bénévole** faisant partie d'une association d'usagers de la santé (Ligue contre le Cancer, l'APF, AIDES,...).

Le RU a pour rôle de **défendre les droits et les intérêts** de tous les usagers de la santé. Il est le porte parole des **besoins ou interrogations individuels et collectifs des patients**.

Les représentants des usagers sont des **acteurs de santé** à part entière avec lesquels les professionnels travaillent à **l'amélioration du système de santé**.

Les RU agissent dans les **hôpitaux ou les cliniques**, dans les instances de **santé publique** à l'échelon local, départemental et national.



Quelles sont leurs missions ?

Les RU ont plusieurs missions :

- **Faire valoir les droits des usagers du système de santé.**
- **S'impliquer dans l'organisation d'un établissement de santé.**
- **Participer à l'élaboration des politiques de santé.**
- **Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients.**

Concrètement, les représentants des usagers sont invités à participer à **toutes les instances de la clinique** ainsi qu'à des audits qualité (cf brochure qualité de la prise en charge)

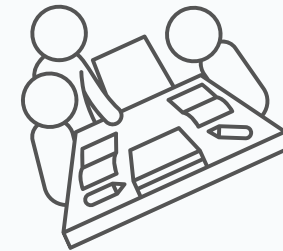
Une fois par trimestre se tient la **CDU (Commission Des Usagers)**. Cette réunion permet aux RU d'exprimer les potentielles **plaintes et réclamations** qui leur ont été transmises mais également de proposer des **projets et/ou actions** à mettre en place au sein de la clinique.

Comment devenir RU ?

Tout le monde peut devenir RU. Il suffit d'être bénévole dans une association d'usagers de la santé.

Il n'est pas nécessaire de travailler dans le domaine de la santé pour devenir RU.

Les représentants des usagers sont nommés par l'Agence Régionale de Santé.



Grâce à la réforme hospitalière de 1996, la loi reconnaît une parole spécifique et collective des usagers et prévoit des représentants des usagers. C'est la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, dite "Loi Kouchner", qui sera décisive pour la mise en place de la démocratie en santé : elle prévoit en effet les conditions qui faciliteront l'expression collective de la représentation des usagers.