

À vous de jouer

QUIZZ

Le représentant des usagers ...

- A. Est-il salarié de l'hôpital ?
 Oui Non
- B. Est-il issu d'une association ayant trait à la santé ?
 Oui Non
- C. Appartient-il à une association agréée au niveau national ?
 Oui Non
- D. Peut-il siéger à la Commission Des Usagers ?
 Oui Non
- E. Peut-il siéger au Conseil de surveillance ?
 Oui Non
- F. Porte-t-il le point de vue de tous les usagers de l'hôpital ?
 Oui Non
- G. Est-il sollicité pour participer à la certification des établissements de santé ?
 Oui Non

À votre disposition,

Les Représentants des Usagers
du Centre Hospitalier Simone-Veil :

MEMBRES TITULAIRES :



Monette VASSEUR

Union Départementale des
Associations Familiales de l'Oise (UDAF)
06 19 38 76 55

Michel LEROY

Fédération nationale des
Familles de France
06 24 78 89 09



MEMBRES SUPPLÉANTS :



Marie-Pierre BERGERET

Union Départementale des
Associations Familiales de l'Oise (UDAF)
pbsep@aol.com

Christine D'HARDIVILLERS

Union Nationale des Associations de
parents, des personnes handicapées
mentales et de leurs amis (UNAPEI60)



christine.dhardivillers@unapei60.org



USAGERS

DES INTERLOCUTEURS
SONT À VOTRE
ÉCOUTE ET RELAIENT
VOTRE PAROLE



Les Représentants des Usagers :

Vecteurs de changements, pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge

Rôle et missions



DÉFENDRE les droits et les intérêts des usagers et faciliter leurs démarches (remarques, réclamations ...)



INFORMER les usagers des projets en cours et du fonctionnement de l'hôpital.



DÉVELOPPER des partenariats avec les professionnels pour améliorer la qualité des soins.



ORIENTER les usagers vers les bons interlocuteurs au sein de l'hôpital.



APPORTER LEUR REGARD auprès des instances de décision de l'établissement.



FAIRE ENTENDRE leur point de vue aux professionnels dans l'objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des personnes et l'accueil des personnes malades et de leurs proches.



S'EXPRIMER au nom des malades fréquentant régulièrement l'établissement, au nom des patients venant de manière occasionnelle, et au nom des proches (familles et amis) qui viennent en visite.

EN BREF :

Un représentant des usagers est un interlocuteur en cas de plaintes ou de réclamations.

Il veille à la qualité des soins et travaille avec les professionnels de santé.

Il a un rôle de médiateur.

Article L1112-3 du Code de la Santé Publique (Version en vigueur du 26 février 2010 au 01 août 2011)

Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

À quoi sert la CDU ?

La Commission des Usagers (CDU), instaurée par la loi du 4 mars 2002 et le décret n°2016-726 du 1er juin 2016, permet de **faire le lien entre l'établissement et les usagers**.

Elle veille au **respect des droits des usagers** et contribue à **l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge** des personnes malades et de leurs proches.

Elle est composée de représentants des usagers, de médiateurs médecins et paramédicaux et de professionnels de l'établissement.

Pour faciliter l'écoute des Usagers, elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y ont été apportées.

Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée **des voies de recours et de conciliation** dont elle dispose.

Elle contribue, par ses avis et propositions, à **l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers**.



En cas de mécontentement concernant son accueil ou sa prise en charge, l'utilisateur a la possibilité de formuler ses remarques :

- Par téléphone ou par email auprès d'un représentant des usagers
- Par téléphone auprès de Madame AST au 03.44.11.20.02
- Par courrier au directeur du Centre Hospitalier Simone Veil

Qui sont-ils ?

- Des acteurs de santé à part entière avec lesquels les professionnels travaillent à l'amélioration du système de santé.
- Des personnes bénévoles, membres d'une association agréée par le ministère des Solidarités et de la Santé.
- Ils sont mandatés par leur association puis désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour représenter tous les usagers dans les instances de l'établissement de santé.