

## CDU : Commission Des Usagers, 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 menée par l'établissement.

Pour être des interlocuteurs efficaces et faciliter leurs interventions au sein des CDU, les représentants des usagers ont accès à des formations organisées et prises en charge par **France Assos Santé La Réunion**.



[lareunion.france-assos-sante.org](http://lareunion.france-assos-sante.org)

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)

**France Assos Santé La Réunion**  
[lareunion@france-assos-sante.org](mailto:lareunion@france-assos-sante.org)

Pour contacter les représentants des usagers, demandez leurs coordonnées à l'accueil de votre établissement



## Représentants.es 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.



**\* Les usagers sont les personnes malades, les patients,**

les personnes porteuses de pathologies chroniques, venant de manière ponctuelle ou régulière, venant en consultation, pour une hospitalisation ou aux Urgences, les personnes en situation de handicap, et aussi, les proches, la famille, les personnes venant en visite.



## 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 l'établissement

- porter la parole des usagers au sein de la **Commission Des Usagers (CDU)**
- veiller au respect et à la promotion des droits individuels et collectifs des usagers
- défendre leurs intérêts
- contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de leurs prises en charge
- intervenir dans les autres commissions ou comités et dans la démarche de certification
- participer activement au projet des usagers
- être force de proposition.



## Engagés et formés !

### S'engager pour la santé de tous

Les représentants.es des usagers sont 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 !

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

### Comment contacter les RU ?

Les coordonnées des RU sont visibles :

- à l'accueil de l'établissement de santé
- dans le livret d'accueil
- sur le site de l'établissement
- au secrétariat de direction
- au service Qualité

### Demandez-les !



***Vous aussi, devenez bénévole et engagez-vous !***