**Modèle de texte de présentation des RU à amender selon hôpital ou clinique, avec ou sans Maison des Usagers (MDU).**

**DES REPRESENTANTS DES USAGERS AUPRES DE VOUS**

Dans un établissement de santé, plusieurs personnes sont à votre disposition. Sans surprise, les agents d’accueil, les personnels hospitaliers, les secrétaires médicales, la personne chargée spécifiquement des relations avec les usagers, les assistants sociaux, etc. Mais il y a aussi, en dehors du personnel hospitalier, des représentants des usagers, communément appelés RU.

**QUI SONT-ILS ?**

Sans lien aucun, ni financier ni de subordination, avec la direction de l’hôpital, les RU sont des bénévoles issus d’une association agréée du système de santé. Les candidats RU sont désignés par l’association à laquelle ils appartiennent et nommés par l’Agence régionale de santé, en accord avec la cheffe ou le chef de l’établissement.

**QUE PEUVENT-ILS POUR VOUS ?**

Ils sont à votre écoute, la vôtre et celle de vos proches, pour un soutien, un conseil ou une information sur vos droits (accès au dossier médical, soulagement de la douleur, directives anticipées, etc.) et les possibilités de médiation ou de recours. Les représentants des usagers sont tenus au secret professionnel. Ils sont particulièrement attentifs à la qualité et la sécurité des soins.

Interlocuteurs des responsables de l’établissement, les représentants des usagers siègent dans les instances de l’hôpital, dont la Commission des usagers, aussi appelée CDU.

**QUEL EST LEUR ROLE AU SEIN DE LA CDU ?**

Dans chaque établissement de santé, il y a une CDU. A minima, elle est composée du directeur ou de la directrice de la structure, des responsables de la qualité, des médiateurs médicaux et non médicaux et des représentants des usagers – un RU peut présider cette instance.

Les missions des RU en CDU ? Veiller au respect des droits des usagers et de leurs accompagnants, assurer l’examen des réclamations, puis leur suivi, faire des propositions pour améliorer l’accueil et la qualité de la prise en charge. C’est un lieu d’échange et de dialogue, où les représentants des usagers portent votre parole, en particulier en cas de dysfonctionnement.

La CDU se réunit au moins 4 fois par an. La liste de ses membres peut être affichée dans chaque service.

D’autres instances existent, auxquelles les RU prennent également part, à l’instar du Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) ou encore du Comité de liaison Alimentation Nutrition (CLAN).

**Pour contacter les représentants des usagers**

Ils sont joignables par téléphone au XX XX XX XX ou par courriel : xxxx@yzzy.fr

Vous pouvez aussi retrouver les associations et leurs représentants des usagers à la Maison des usagers.