

Les représentants des usagers



Qui sont-ils ?

- ➔ Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la santé, formés par France Assos Santé
- ➔ Mandatés par cette association
- ➔ Nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé

Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider !

Quelles sont leurs missions ?

- ➔ Participer à la Commission des usagers (CDU)
- ➔ Veiller au respect des droits des usagers
- ➔ Faciliter leurs démarches
- ➔ Contribuer à l'amélioration de la qualité des soins, au bon accueil des patients et de leurs proches



Quelles sont leurs activités ?

- ➔ Être force de proposition pour améliorer la prise en charge du patient
- ➔ Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations
- ➔ Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des certifications



Comment les contacter ?

Gilles LEDOYEN - UDAF 50
Valérie LOUCHE- CLCV UID 14/50 - Présidente de la CDU
France MARTIN - UDAF 50
Élisabeth CLÉMENT - FNATH 14/50

Une seule adresse : ru@hpmmanche.fr

*En cas de difficulté ou de désaccord, **une médiation peut être proposée** par l'établissement ou organisée à votre demande. Cette médiation suit 9 étapes :*

- 1** Le patient transmet sa plainte ou son grief à la direction.
- 2** La direction reçoit et enregistre la plainte.
- 3** Une proposition de médiation est envoyée (si nécessaire).
- 4** Le patient accepte la médiation.
- 5** Un rendez-vous est proposé dans les 8 jours suivant l'acceptation.
- 6** Rendez-vous avec le médiateur médical ou non médical (possibilité d'être accompagné d'un représentant des usagers).
- 7** Envoi du compte-rendu de médiation dans les 8 jours.
- 8** Présentation du compte-rendu de médiation en CDU (Commission des Usagers).
- 9** Envoi au patient du retour des échanges de la CDU dans les 8 jours.