

# LE LIVRET DES RU

## *Représentants des usagers*

### Qu'est-ce qu'un représentant des usagers ( RU)

C'est un bénévole, membre d'une association de santé qui est nommé par l'Agence Régional de Santé ( ARS).

Il est désigné pour représenter TOUS LES USAGERS de la Clinique de la Tour.

Il vous accompagne si besoin, dans vos relations avec l'établissement notamment pour faciliter :

- l'expression des patients et leur entourage,
- la compréhension et le respect des droits des usagers,
- le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Ils sont régulièrement formés par France Assos santé.

### Quelles sont leurs missions ?

- Accompagner les usagers pour défendre leurs droits
- Collaborer par leurs observations, remarques, suggestions, à l'amélioration et à la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.
- Examiner les plaintes et réclamations adressées au directeur de l'établissement et s'assurer du suivi de celles-ci
- Contribuer à la démarche qualité de l'établissement en participant à certaines instances de l'établissement : CLUD, CDU, comité éthique...
- Participer à la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé ( HAS)



### Quel est le rôle de la Commission Des Usagers (CDU) ?

Tout établissement de santé doit instituer une commission des usagers dont les missions sont de :

- Veiller au respect des droits des patients.
- Contribuer par avis et propositions à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.
- Faciliter les démarches des patients et celles de leurs proches.

# Quelles informations vous fournit-on lors de votre admission ?

## Le livret d'accueil

Un livret d'accueil est remis systématiquement à l'utilisateur lors de son admission. Les informations qu'il contient doivent vous aviser des éléments nécessaires à la prise en charge et rappeler vos droits.

### Les conditions d'accès aux informations:

Certaines informations médicales sont détenues par l'établissement de santé lors de votre hospitalisation, et intégrées au dossier médical. Vous avez la possibilité à tout moment de faire la demande d'accès à votre dossier médical. Vous trouverez les modalités dans le livret d'accueil.

### Les modalités pour déposer des observations ou des doléances

Les informations concernant les voies de réclamations et plaintes sont décrites dans le livret d'accueil du patient.

## Le questionnaire de satisfaction

L'objectif d'une enquête de satisfaction est de sonder au plus juste vos besoins et vos attentes vis à vis de l'établissement de santé afin de proposer une prise en charge qui soit la plus adaptée.

Les retours collectés sont donc précieux !

À votre admission et au cours de votre séjour vous recevrez par mail, par courrier au domicile une enquête de satisfaction, n'hésiter pas à y répondre aussi souvent que nécessaire.

## Exemple de droits en lien avec votre admission

- Le droit d'être admis à l'hôpital sans discrimination.
- Le droit qu'aucune indication ne soit donnée sur son hospitalisation ou sur son état de santé.
- Le droit de disposer d'un accueil personnalisé en cas de difficulté spécifique (charte de la personne hospitalisée)

## MEMBRES DE LA CDU

PRESIDENT

VICE PRESIDENT

MEDIATEUR MEDICAL

MEDIATEUR MEDICAL SUPPLÉANT

MEDIATEUR NON MEDICAL

MEDIATEUR NON MEDICAL

MEMBRE REPRESENTANT DES USAGERS

MEMBRE REPRESENTANT DES USAGERS

MEMBRE DIRECTION

MEMBRE REPRESENTANT DES USAGERS SUPPLÉANT

MEMBRE SECRETAIRE DE SEANCE

MEMBRE INVITÉ

**M.DONGAR Marcel** RU titulaire

**Mme CHEMIN Tania** Responsable d'exploitation

**Dr DIAKITE Ahmed** Médecin Coordonnateur

**Dr BELLEGARDE Guy** Médecin Coordonnateur

**Mme LE GRAND Caroline** Cadre Supérieur de Santé

**Mme CARPIN MERAUD Johanna** Infirmière coordinatrice

**M.LUSBEC Jean Marc** RU suppléant

**Mme BULVER Colette** RU titulaire

**Mme BATTISTI Céline** Directrice d'exploitation

**Mme LEMUS Anne -Lise** RU suppléant

**Mme BERTIN Sabrina** Assistante qualité

**M. PÉLAGE Rodney** Responsable d'assurance qualité



# Représentants des usagers

## A LA CLINIQUE DE LA TOUR QUI SONT -ILS ?

**Marcel DONGAR** représentant des usagers titulaire depuis 2016

**Colette BULVER** représentante des usagers titulaire depuis Avril 2021

**Jean-Marc LUSBEC** représentant des usagers suppléant et Vice-Président de la CDU depuis 2020

**LEMUS Anne-lise** représentante des usagers suppléante depuis 2023

Les représentants des usagers sont susceptibles d'entrer en contact avec vous, votre famille, entourage ou personne de confiance durant votre séjour en HAD.

Les représentants des usagers restent à votre écoute tout au long de votre prise en charge en HAD :

Par mail:

**[usagers@clinique-de-la-tour.com](mailto:usagers@clinique-de-la-tour.com)**

Par téléphone.

**au 0696 37 80 55**

Une permanence téléphonique est tenue

Le **Lundi et Mercredi de 10h à 13h**

***N'hésitez pas à laisser un message vocal ou écrit avec votre nom et numéro de téléphone***

