Concrètement, que font les RU ?

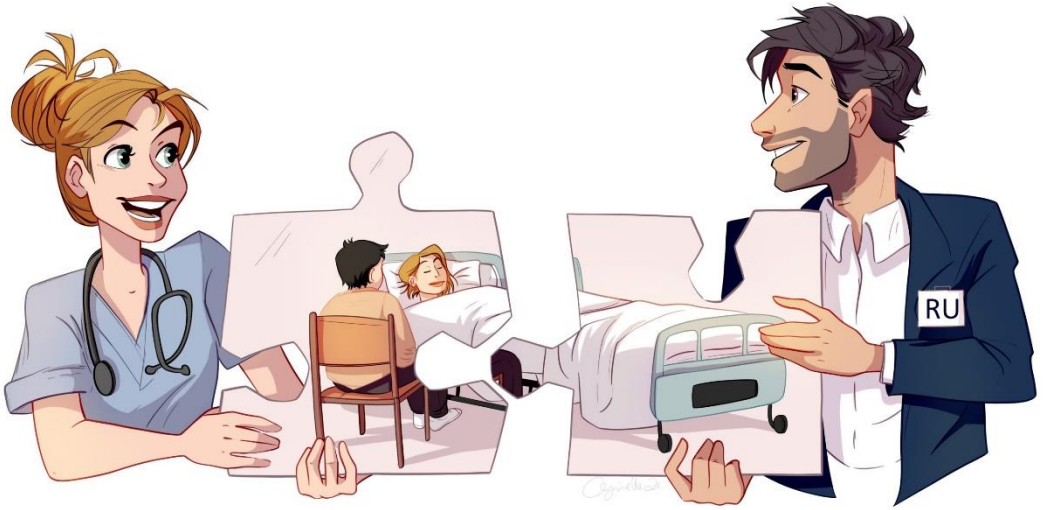
Ils peuvent faire des propositions pour l'amélioration du fonctionnement d'un service ou de l'hôpital de manière générale.

- Ils veillent à la qualité de la prise en charge en remontant les besoins et problèmes rencontrés par les usagers de l'hôpital, notamment lors des CDU (commission des usagers).
- Ils peuvent également conseiller les usagers dans leurs démarches et les orienter dans le système de santé.
- Ils participent à l'examen des plaintes et des réclamations.
- Ils contribuent aux travaux des différentes instances de l'établissement.
- Au sein des associations auxquelles ils appartiennent, les RU alimentent la réflexion par leurs expériences.

CENTRE HOSPITALIER Région de Saint-Omer

Mars 2023

Les représentants des usagers au CHRSO



En tant qu'usagers du système de santé, les patients et leur famille ont des droits. Pour les faire valoir, ils peuvent être accompagnés de bénévoles d'associations agréées et reconnues qui les représentent au sein de l'hôpital : on les appelle **les représentants des usagers** (RU).

Ils sont désignés par l'ARS et siègent dans plusieurs instances. Une instance phare est la commission des usagers (CDU) chargée notamment de traiter les plaintes et réclamations déposées par les usagers.

Les missions des représentants des usagers

- Etre le porte-parole de tous les usagers et s'engager pour la santé de tous
- Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein de l'hôpital
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de la prise en charge des usagers

Comment les représentants des usagers peuvent aider l'usager ?

Le RU accompagne l'usager dans ses démarches par :

- Une écoute attentive (par téléphone, par mail, sur rendez-vous,…)
- Un soutien lors des médiations
- Une capacité d'orientation et de conseil
- Une aide pour relancer les dossiers.

Comment contacter les RU ?

- Par mail : representantdesusagers@ch-stomer.fr
- Par courrier : à l'attention des « Représentants des Usagers - Direction générale du Centre Hospitalier de la Région de Saint Omer »

Qui sont les RU au CHRSO ?

Céline BUTTEZ
Ligue nationale contre l'obésité

Romain GABET
UDAF 62

Jean-Maurice ALBAUT
France Handicap

Philippe BADUEL
Union fédérale des consommateurs Que choisir Hauts-de-France