

QUI SONT LES RU ?

Le Représentant des Usagers (RU) est un **bénévole, désigné par l'Agence Régionale de Santé (ARS), pour vous représenter.**

Il est membre d'une association qui a reçu un agrément santé par le Ministère des solidarités et de la Santé.

Le RU veille notamment au respect des droits des usagers lors de la Commission Des Usagers (CDU).

Il est le « porte-parole » des patients et de leurs proches :

- il facilite l'expression des patients,
- il favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

QU'EST-CE QUE LA CDU ?

La Commission des Usagers (CDU) est une **instance réglementaire** présente dans tous les établissements de santé publics et privés.

Elle est composée de RU, de professionnels médicaux, paramédicaux et administratifs de l'établissement. Sa composition nominative est affichée au sein de des services.

Le rôle de la CDU est de faire le lien entre l'établissement et les usagers. De manière plus précise :

- elle veille au respect des droits des patients,
- elle facilite leurs démarches
- elle contribue, par ses avis et propositions à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Pour ce faire, l'ensemble des réclamations adressées à la Direction ainsi que les réponses apportées ou actions décidées sont mises à la disposition des membres de la commission.



CONTACTS

- RU : contactusagers@saintjosephsaintluc.fr
- Service qualité : qualite@saintjosephsaintluc.fr



LES REPRESENTANTS DES USAGERS ET LA COMMISSION DES USAGERS

DES FÉLICITATIONS, DES SUGGESTIONS, DES REMARQUES ?

COMMENT NOUS LES TRANSMETTRE ?

- **Compléter le questionnaire de satisfaction ou l'enquête e-satis** envoyés par mail (uniquement si vous êtes hospitalisé, en hospitalisation complète ou ambulatoire, et avez autorisé la communication de votre adresse mail).
- **Demander à rencontrer le cadre de santé du service et/ou le médecin référent**, afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à vos difficultés.
- **Adresser un courrier de réclamation à :**
L'Hôpital Saint Joseph Saint Luc
Direction de la Qualité
20 quai Claude Bernard
69365 LYON cedex 07
- ou **envoyer un mail à :**
qualite@saintjosephsaintluc.fr
- ou **téléphoner au :** 04 78 61 86 53
(Ligne directe du lundi au vendredi de Madame BIYONG, chargée des relations usagers)

Il est également possible de **rencontrer un médiateur** médical ou non médical, en adressant votre demande par courrier ou par mail (aux adresses indiquées ci-dessus). Pour information, la médiation repose sur la confidentialité des échanges, la neutralité, l'indépendance et l'impartialité des médiateurs.



Elisabeth RECORBET

Retraitée
Représentant des usagers, titulaire

**Membre de la Fédération Nationale
d'Association de Retraités (FNAR)**

Mes engagements passés :

- *Conciliatrice auprès de la Maison Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH)*
- *Membre du Conseil d'Administration et responsable de la commission actions sociales de d'ARCACE*

Pourquoi suis-je devenue RU ?

- *Garder un lien social à l'heure de la retraite.*
- *Donner de mon temps et de mes compétences puisque ma vie professionnelle s'est déroulée dans les ressources humaines.*



Bernard LOUIS

Ingénieur retraité
Représentant des usagers,
titulaire

**Président de la délégation Ain Rhône de
l'Association Française Des Opérés du
Cœur et malades Cardio vasculaires**

Également représentant des usagers dans un établissement de Soins de Suites et Réadaptations dans une unité de l'Est Lyonnais depuis 6 ans.

Pourquoi suis-je devenue RU ?

- *Être le porte-parole des patients.*
- *Améliorer leur parcours de soins en participant aux différentes commissions comme la lutte contre les infections nosocomiales, contre la douleur, la nutrition ou le COPIL.*



Olivier BONNET

Retraité
Représentant des usagers,
suppléant

**Membre de la Fédération Nationale
d'Association de Retraités (FNAR)**

Mes engagements passés :

- *RU au conseil de Surveillance de l'Hôpital Nord Ouest Villefranche.*

Pourquoi suis-je devenu RU ?

Après une grosse intervention il y a 25 ans, j'ai été amené à me demander quelle était la place de la parole du patient dans le système hospitalier.

C'est ce manque qui m'a poussé à m'investir dans le rôle de RU pour être l'interface entre la structure hospitalière et l'utilisateur en cas de problème, dans le respect des 2 parties.



Armelle TARDIVEL

Pharmacien Retraité
Représentante des usagers,
suppléante

**Membre de l'Union des familles
laïques du pays dromois (UFAL)**

Pourquoi suis-je devenue RU ?

- *Confrontée à la maladie de proches, à leur détresse et à leur difficulté parfois à communiquer dans ces circonstances, j'ai eu envie de contribuer à porter la parole et le ressenti des patients.*
- *De plus, je suis désireuse de pouvoir participer, à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient.*