

# À QUOI SERT LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) ?

En cas de mécontentement concernant son accueil ou sa prise en charge, l'usager a la possibilité de formuler ses remarques :

- sur le site web : [www.ch-vichy.fr](http://www.ch-vichy.fr), rubrique « contact »
- par email : [reclamation@ch-vichy.fr](mailto:reclamation@ch-vichy.fr)
- par courrier au directeur du Centre Hospitalier.

Ce dernier lui répondra directement et lui proposera, s'il le souhaite, l'organisation d'une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle il aura la possibilité d'être accompagné par un représentant des usagers, membre de la **Commission des Usagers**.

Cette commission permet le lien entre l'hôpital et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leurs familles.

## VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) AU CENTRE HOSPITALIER DE VICHY

### VMEH (Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers)

**Dominique BARDIN**

Email : [bardin.dominique@orange.fr](mailto:bardin.dominique@orange.fr)

Tél. 06 82 10 81 22

### UNAFAM (Union NAtionale des Familles & Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques)

**Véronique DUFOUR**

Email : [veronique5d@aol.com](mailto:veronique5d@aol.com)

Tél : 07 77 08 33 99

### Association Le Souffle d'Auvergne

**Kheira DORBANE**

Email : [kheiradorbane@yahoo.com](mailto:kheiradorbane@yahoo.com)

Tél : 07 71 14 58 97

### ASSOCIATION DES PARALYSÉS DE FRANCE

**HANDICAP**

**Daniel DUCHAMP**

Email : [duchampdaniel@orange.fr](mailto:duchampdaniel@orange.fr)

Tél : 06 28 09 12 00



MIEUX CONNAÎTRE

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

L'USAGER DE LA SANTÉ EST UNE PERSONNE QUI UTILISE OU EST SUSCEPTIBLE D'AVOIR À UTILISER LES SERVICES DE SANTÉ, PUBLICS OU PRIVÉS.

## QU'EST-CE-QU'UN REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

Un représentant des usagers est un bénévole qui **défend les droits et les intérêts** de tous les usagers de la santé. Il exprime leurs **besoins individuels et collectifs** pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

## COMMENT DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

Tout le monde peut devenir représentant des usagers, à condition d'être bénévole dans une association d'usagers de la santé agréée pour la représentation, exemple : Ligue contre le Cancer, Association des Paralysés de France Handicap, AIDES, UNAFAM (Union NATIONale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques), VMEH (Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers).

**À NOTER :** il n'est pas nécessaire de travailler dans le domaine de la santé pour devenir représentant des usagers.

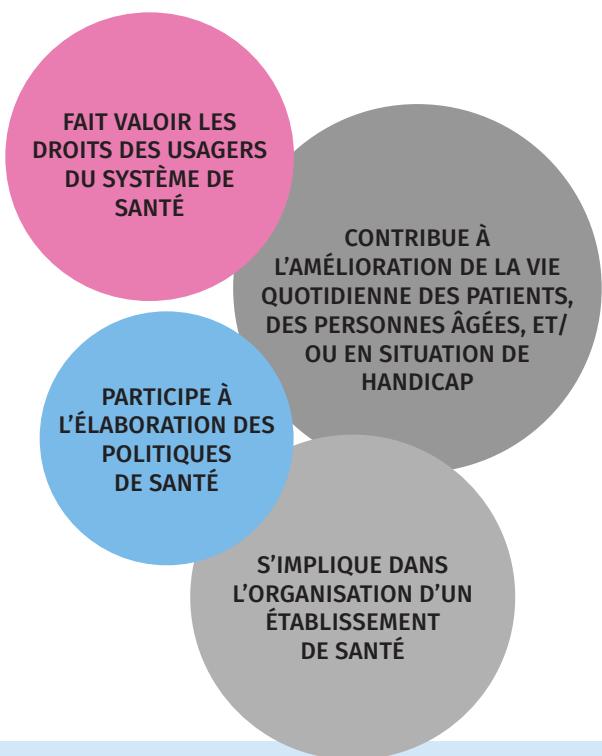
## QUELS SONT SES LIEUX D'ACTION ?

Les représentants des usagers sont présents :

- dans les hôpitaux ou les cliniques ;
- dans les instances de santé publique à l'échelon local (comme le Conseil de Surveillance, dont les missions sont centrées sur les orientations stratégiques du centre hospitalier), départemental, régional et national.

Le représentant des usagers est un acteur de santé à part entière, avec lequel les professionnels travaillent à l'amélioration du système de santé et selon la charte du patient hospitalisé permettant de faire connaître aux patients leurs droits..

## QUELLES SONT LES MISSIONS DU REPRÉSENTANT DES USAGERS ?



## UN PEU D'HISTOIRE

*Jusque dans les années 80, il n'était pas prévu qu'un patient puisse exprimer, de façon individuelle ou collective, une opinion sur la qualité et l'organisation des soins.*

*La législation commence à changer avec la réforme hospitalière de 1996. La loi reconnaît alors une parole spécifique et collective des usagers et prévoit des représentants de l'intérêt des usagers.*

*C'est la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, dite «Loi Kouchner», qui sera décisive pour la mise en place de la démocratie sanitaire : elle prévoit en effet les conditions qui faciliteront l'expression collective de la représentation des usagers.*

