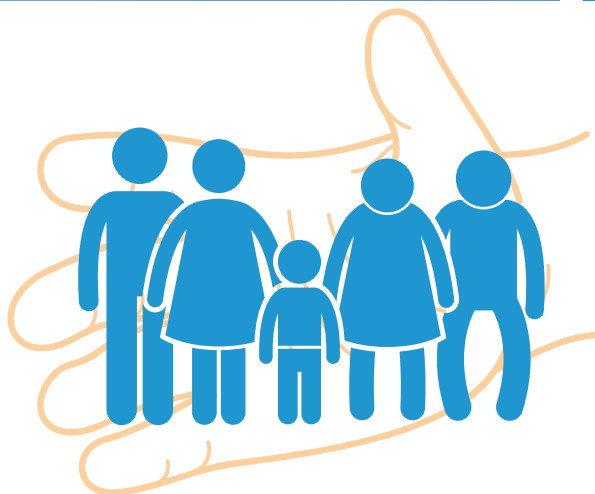




USAGERS

du Centre Hospitalier Charles Perrens :
patients, proches, familles...

Qui nous représente ?

RU

**REPRÉSENTANTS
DES USAGERS**

CDU

**COMMISSION
DES USAGERS**

MDU

**MAISON
DES USAGERS**



RU

REPRÉSENTANT DES USAGERS



Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté. Il exerce ses missions dans le cadre d'un mandat de représentation qui lui est confié par le ministère chargé de la santé ou l'Agence Régionale de Santé en tant que membre d'une association agréée en santé. Ils sont 4 dans l'établissement :

2 titulaires et 2 suppléants.

MISSIONS

- Représenter les usagers dans l'établissement de santé où il est nommé.
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs.
- Contribuer à la réflexion de son association grâce aux retours qu'il peut faire de sa mission dans l'établissement de santé.
- Participer aux différentes instances de l'établissement : Commission Des Usagers (CDU), Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT), Conseil de Surveillance, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)
- Participer aux groupes de travail : Processus Droit des Patients, Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) «Aide aux Aidants», «Isolement-Contention» ...
- Participer à la promotion des droits des usagers.

CONTACTS

M. AUBERT Jean-Claude - Association UNAFAM
tel : 05 56 8144 32 - 33@unafam.org

M. BORNAZEAU Alexis - Association ARGOS2001
tel : 06 52 53 39 65 - argos2001.gironde@gmail.com

CDU

COMMISSION DES USAGERS



La Commission Des Usagers (CDU) est l'instance de dialogue et d'échange interne à l'établissement. Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent exprimer leurs plaintes, réclamations et éloges auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle se réunit 4 fois par an. Elle est composée de professionnels de l'établissement, des 4 représentants des usagers et de personnes invitées.

MISSIONS

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- Être informée de l'ensemble des plaintes, réclamations, éloges et des suites qui leurs sont données.
- En cas de survenue d'événements indésirables graves, être informée des actions menées par l'établissement.
- Recueillir les observations des associations partenaires ayant signé une convention avec le CHCP.
- Rendre compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel.
- Élaborer un projet des usagers au sein du projet d'établissement.

CONTACTS

cdu@ch-perrens.fr

05 56 56 34 88

Service des usagers, 121 rue de la Béchade
33076 Bordeaux Cedex

MDU MAISON DES USAGERS



Lieu d'accueil, d'échange, d'écoute, d'expression et d'information pour les patients et leurs proches, la MDU est un espace neutre, convivial, facilitant le dialogue entre usagers et professionnels. Son accès est libre, gratuit et anonyme.

La MDU propose deux formats différents et complémentaires :

- **La MDU Itinérante** et son vélo cargo va à la rencontre des patients au sein des unités de soin et dans le parc.
- **La MDU, lieu d'accueil** dont les locaux ont ouvert.



MISSIONS

- Favoriser l'information des usagers.
- Renforcer et développer l'information sur les droits des usagers (permanences de professionnels du Droit).
- Organiser des actions de prévention, de promotion de la santé, d'animations, de sensibilisation et d'information à destination des usagers.
- S'inscrire dans des projets transversaux institutionnels pour promouvoir et développer la démocratie sanitaire.
- Offrir aux associations un lieu de permanence, moment de rencontre d'écoute et d'information.

CONTACTS

mdu@ch-perrens.fr
05-56-56-39-00