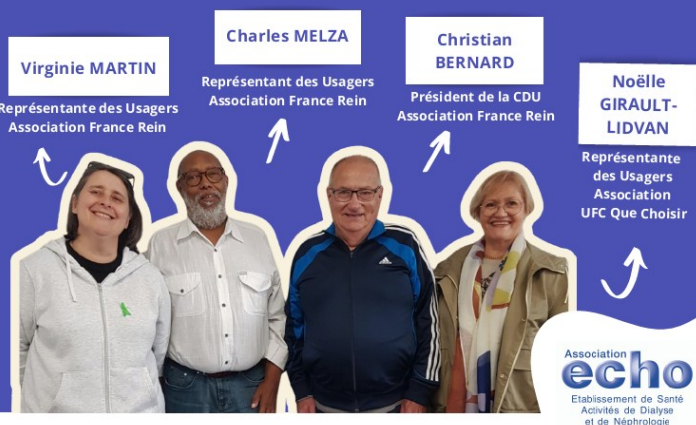


Les représentants des Usagers de l'ECHO



Engagements du RU

Bénévole, soumis au secret professionnel.

Respect de la vie privée des patients et de leur intimité.

Formé tout au long de son mandat.

Et je les contacte comment ?

- **Par courrier :**
ECHO
Direction - Commission des Usagers
BP 10214
44202 NANTES cedex 2
- **Via les enveloppes T :**
en utilisant les enveloppes préaffranchies disponibles dans les différents accueils.
- **Par e-mail**
cdu.usagers@echo-sante.com
- **Formulaire de contact**
accessible à partir du site internet de l'ECHO. : www.echo-dialyse.fr



Association
echo

Etablissement de Santé
Activités de Dialyse
et de Néphrologie

Association ECHO
85 rue Saint-Jacques
BP 10214
44202 NANTES CEDEX 2

www.echo-dialyse.fr

Association
echo
Etablissement de Santé
Activités de Dialyse
et de Néphrologie

Le rôle des Représentants des Usagers

Quelles sont leurs missions ?



Veiller au respect des droits des usagers



Améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients



Recueillir les différentes attentes et remarques des usagers

Les représentants des usagers :

Interlocuteurs privilégiés pour les patients et leurs familles, les Représentants des Usagers ont pour rôle de **défendre** et de **veiller au respect des droits des usagers** du système de santé.

Pour cela, ils peuvent siéger dans des instances, dans des commissions, ou encore participer à des groupes de travail.

D'où viennent-ils ?

Leur participation repose sur un **engagement associatif bénévole**. Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers. Ils sont :

- membres d'une association agréée,
- désignés pour 3 ans par le Directeur Général de l'ARS sur proposition des associations d'usagers agréées, au niveau régional ou national.

Pour exercer leur mandat de manière efficace au sein des instances et être des interlocuteurs écoutés des institutions, les Représentants des Usagers ont l'obligation de suivre une formation leur facilitant l'exercice de ce mandat.



Concrètement ils font quoi ?

Ils peuvent :

- **proposer des actions d'amélioration sur le fonctionnement d'un service, d'un établissement ou du système de santé** de manière plus générale.
- contribuer à la production de recommandations pour l'amélioration de la qualité du système de santé.
- **conseiller les usagers** dans leurs démarches et les orienter dans le système de santé.
- **contribuer aux travaux des différentes instances** (Commission des Usagers, Comité de Lutte contre la Douleur, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales etc.).
- **participer à l'examen des plaintes et des réclamations** au sein de la CDU (Commission des Usagers).

➔ En remontant les besoins et problèmes rencontrés par les usagers d'un établissement de santé aux décideurs notamment lors des Commission des Usagers (CDU), **les représentants des Usagers veillent à la qualité de la prise en charge des patients** dans les établissements de santé.

Les membres de la CDU à l'ECHO

Président

- **Christian BERNARD** – Représentant des Usagers France Rein Pays de la Loire

Vice-Président

- **Vincent LANDI** – Directeur de l'ECHO

2 Médiateurs - médecins

- **Carmina MURESAN** – Néphrologue (Vannes)
- **Victorio MENOYO** – DIM ECHO

2 Médiateurs – non-médecins

- **Hélène CADIOU** – Assistante de Direction
- **Emmanuelle SOUMANO** – Responsable du Service Social

1 Représentant des soins

- **Mélanie BOUJEANT** – Encadrante d'unité de Soins – Le Mans PSS

1 Directeur Qualité

- **Rosa-Maria DELAGE** – Directrice des Soins Infirmiers et de la Qualité

4 représentants des usagers

- **Christian BERNARD** – FRANCE REIN PDL
- **Noëlle GIRAULT** – UFC QUE CHOISIR
- **Virginie MARTIN** – FRANCE REIN PDL
- **Charles MELZA** – FRANCE REIN PDL