

# REPRÉSENTATION FAMILIALE

« LA COMMISSION DES USAGERS RESTE ASSEZ MÉCONNUE »



> Chaque hôpital et clinique dispose d'une commission de défense des usagers (Cdu). Elle peut être saisie par les patients en cas d'un litige.

## // RENCONTRE //

**L'UDAF de la Manche siège dans près d'une vingtaine de commissions des usagers. Rencontre avec Catherine Vivien, représentante UDAF des usagers au sein de plusieurs CDU.**



### COMMISSION DE DÉFENSE DES USAGERS (CDU)

Catherine Vivien est représentante des usagers au sein d'une CDU (Commission de Défense des Usagers). Désignée il y a un an par l'ARS, sur proposition de l'UDAF de la Manche, elle occupe le poste de représentante des usagers à la clinique Henri Guillard à Coutances.

De plus, elle est membre de la commission de défense des usagers de l'hôpital de jour à Créteil, qui prend en charge des personnes épileptiques.

*« C'est d'abord être à l'écoute des usagers. »*

### BÉNÉVOLE ENGAGÉE DEPUIS UNE VINGTAINE D'ANNÉE

« Il s'agit d'une expérience nouvelle », même si elle est engagée depuis une vingtaine d'années dans l'action familiale et associative.

### LA MISSION D'UN REPRÉSENTANT

« C'est d'abord être à l'écoute des usagers », souligne Catherine Vivien.

« Être porte-parole de tous les usagers et s'engager pour la santé de tous. Le représentant des usagers veille au respect et à la promotion des droits ».

### PARTICIPER À L'AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE

Les représentants des usagers ont pour but de contribuer à une meilleure prise en charge des patients et de leur entourage, en faisant remonter des améliorations au sein de la CDU. « Dans les établissements dans lesquels je siège, 3 commissions se tiennent tout au long de l'année, y siègent notamment un représentant légal, un médiateur, 2 titulaires et 2 suppléants, ainsi qu'un chargé de service qualité ».

« Dans la CDU, notre rôle est de traiter les plaintes et réclamations des patients, et s'assurer également de la suite donnée à chaque situation déjà traitée ».

« *Ma mission est de faire remonter les dysfonctionnements et de faire en sorte qu'on y apporte des correctifs.* »

## ZOOM

### LA CDU C'EST QUOI ?

Chaque hôpital et chaque clinique dispose d'une commission de défense des usagers (CDU). Cette commission, qui est associée à l'organisation des parcours de soins, peut être saisie par les patients, en cas de litige.

### QUI SIÈGE À LA CDU ?

Les CDU sont composées, à minima, des membres suivants :

- Les membres de la CDU,
- Le directeur ou le directeur de la relation usagers,
- Un ou des médecins médiateurs,
- Des représentants des usagers (deux titulaires et deux suppléants)

### LA COMMISSION DES USAGERS RESTE LARGEMENT MÉCONNUE DU PUBLIC

« *Les patients ne connaissent pas assez leurs droits. La CDU est trop méconnue ou quand ils la connaissent, ils n'osent pas trop la saisir. L'utilisateur a le droit de dire qu'il n'est pas d'accord.* »

Selon la représentante de l'UDAF, les patients estiment qu'ils ont la chance d'être soignés mais occultent souvent leurs droits. Ils n'auront pas la démarche de dire ce qui ne va pas. Cependant, il est important d'en faire part. « *Les établissements ont besoin de retours constructifs pour améliorer la prise en charge. Ma mission est de faire remonter les dysfonctionnements et de faire en sorte qu'on y apporte des correctifs.* »

■ **EN SAVOIR PLUS :**  
 ▶ [www.udaf50.fr](http://www.udaf50.fr)



« *L'utilisateur a le droit de dire qu'il n'est pas d'accord !* »



## Chiffre clef

**L'UDAF 50 COMPTE 17 REPRÉSENTATIONS FAMILIALES**

AU SEIN DES CDU DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ DU DÉPARTEMENT (HÔPITAUX, CLINIQUES ET CENTRES DE RÉÉDUCATION).