

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

OÙ ET QUAND RENCONTRER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

Les Représentants des Usagers peuvent rencontrer les patients et/ou familles à leur demande, en prenant contact avec les représentants soit par mail : representantsdesusagers@chivi.fr soit par téléphones (cf. « les contacts » sur cette plaquette).

Permanence mensuelle et à la demande.



LES CONTACTS

Mme Monique VINCENT

☎ 06 15 76 16 58

Mme Geneviève REBUT

☎ 04 76 64 66 00

Mme Martine PRAZ

☎ 06 86 44 40 90

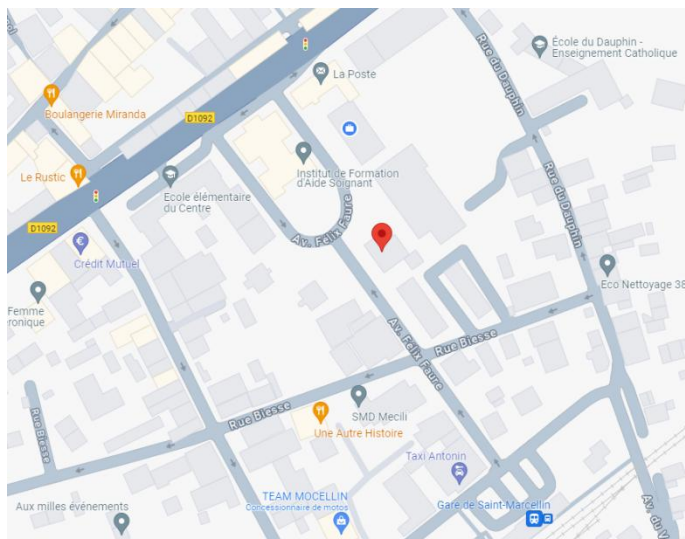
M. Jean-Michel COURTOT

☎ 07 49 69 68 20

✉ representantsdesusagers@chivi.fr

LE PLAN D'ACCES

Maison partagée
3 Avenue Félix Faure
Entrée sur le côté – 1^{er} étage
38160 St-Marcellin



Mise à jour en juin 2026

QUI SONT-ILS ?

Le Représentant des Usagers 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 Représentant des Usagers à la Commission Des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers. Il est le « porte-parole » des patients et de leurs proches : il facilite l'expression des patients, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.



AIDER ET ACCOMPAGNER LES USAGERS

- une écoute attentive (sur place, par mail, par téléphone, sur rendez-vous),
- une capacité d'orientation selon la situation,
- un soutien pour les usagers et leurs proches,
- une aide pour relancer les dossiers,
- un relais auprès des professionnels.

Les RU accompagnent les usagers en cas de plaintes ou de réclamations. Ils les orientent dans leurs démarches. Ils peuvent les assister lors d'une médiation.

AGIR AU SEIN DE LA CDU

- porter la parole des usagers au sein de la Commission Des Usagers (CDU),
- veiller au respect et à la promotion de leurs droits individuels et collectifs,
- défendre leurs intérêts,
- contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de leurs prises en charge,
- être force de proposition.

Les RU participent aussi à d'autres commissions ou comités de l'établissement.

S'ENGAGER POUR LA SANTE DE TOUS

Le profil des bénévoles :

- membres d'une association agréée,
- nommés par l'Agence Régionale de Santé,
- mandatés dans la Commission Des Usagers,
- discrets, soumis au secret professionnel,
- respectueux de la vie privée et de l'intimité des usagers,
- détenant une grande capacité d'écoute,
- formés tout au long de leur mandat.



CDU : QUELLES MISSIONS ?

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches en cas de plaintes et réclamations,
- contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches,
- contribuer à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité menées par l'établissement.

Pour être des interlocuteurs efficaces et faciliter leurs interventions au sein des CDU, les représentants d'usagers ont accès aux formations organisées par France Assos Santé.

