

Usagers de l'hôpital,
vous avez la parole !



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE

Les Représentants des Usagers (RU)

Les représentants des usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour représenter l'ensemble des patients et de leurs proches au sein de l'établissement.

➤ Qui sont-ils ?

Ils sont au nombre de 4, tous membres d'une association partenaire du CHU et agréée par le ministère de la santé. Ils ont reçu les formations nécessaires à l'exercice de leur mission.

➤ Quelles sont leurs missions ?

- > Être les porte-paroles des usagers,
- > Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement et être associés à l'organisation des parcours de soins,
- > S'assurer du respect des droits des usagers en participant notamment à la Commission des usagers,
- > Participer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge,
- > Accompagner l'auteur d'une réclamation lors d'une réunion de médiation, le cas échéant,
- > Élaborer un projet des usagers après consultation des associations de bénévoles.

➤ Comment les contacter ?

cdu.ru@chu-toulouse.fr



Les associations partenaires du CHU

Les associations de bénévoles conventionnées avec le CHU sont présentes soit au sein même des services de soins soit dans les Espaces Associations et Usagers (E-AU) où elles assurent des permanences. Elles œuvrent pour la défense des droits des usagers et participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

👉 Quelles sont leurs missions ?

- > Informer et sensibiliser les usagers pendant leur parcours de soins et sur le quotidien avec la maladie,
- > Informer les usagers de leurs droits et les orienter vers les personnes ressources,
- > Informer et sensibiliser l'utilisateur sur la recherche (essais cliniques, nouveaux médicaments...).

👉 Comment se concrétise leur partenariat avec le CHU ?

- > Sensibiliser les professionnels à l'existence des associations dans l'établissement
- > Intégrer les bénévoles des associations dans les unités pour faciliter l'exercice de leurs missions
- > Inviter les associations aux réflexions autour des grands projets de l'établissement



Espaces associations-usagers (EA-U)

Tél. 05 61 32 20 69

espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr

👉 Hôpital PURPAN : bâtiment Urgences-Réanimation-Médecines (URM) : rez-de-chaussée, hall d'accueil

👉 Hôpital RANGUEIL : rez-de-chaussée, hall d'accueil

Permanences et contact des associations :

plannings et contacts disponibles sur : www.chu-toulouse.fr
(rubrique Association, onglet Partenaires)

Le dispositif d'information des usagers au sein du CHU de Toulouse

Veille au respect
des droits des usagers.
Contribue à l'amélioration
de la qualité de l'accueil et
de la prise en charge
du patient.

Contact : cdu.pdt@chu-toulouse.fr

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Coordonne les actions
d'amélioration de la qualité,
en lien avec les représentants
d'usagers et les associations
et assure la gestion des récla-
mations.

Contact : clientele@chu-toulouse.fr



Porte-paroles des usagers
dans les différentes
instances et au sein du CHU,
pour toutes démarches
institutionnelles.

Contact : cdu.ru@chu-toulouse.fr

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Apportent aide, écoute et
soutien au malade et
à ses proches.

espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr

ASSOCIATIONS D'USAGERS