— BULLETIN INFOS USAGERS —

OCTOBRE 2026

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU)

DES PARTENAIRES POUR L'ÉTABLISSEMENT, DES DÉFENSEURS DE VOS DROITS

QUI SONT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

NOMMÉS PAR L'ARS

Mme APOLDA Marie-Noëlle
RU titulaire, APF

M. ROCACHER Jean-Claude
RU titulaire, FNAR

NOMMÉS PAR L'ÉTABLISSEMENT

Mme COURAU Emilienne
RU HAD

M. TURMEL Damien
RU SSIAD

Les représentants des usagers siègent tous au sein de la **COMMISSION DES USAGERS (CDU)**, qui inclut également des professionnels de Santé Service Dax. Cette commission se réunit au moins une fois par trimestre pour suivre le traitement des réclamations, la satisfaction des usagers, ainsi que les projets en cours.

LEURS PRINCIPALES MISSIONS...

- Être les porte-paroles des usagers
- Veiller au respect de vos droits en participant à la COMMISSION DES USAGERS (CDU)
- S'assurer du traitement des plaintes et réclamations par la direction de l'établissement
- Faciliter vos démarches et celles de vos proches
- Vous accompagner lors d'une réunion de médiation si nécessaire en cas de réclamation
- Participer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et des accompagnements

COMMENT LES CONTACTER ?

PAR COURRIER

Commission des usagers
Santé Service Dax
22 route des Pyrénées
40180 Narrosse

PAR TÉLÉPHONE

05 58 58 10 58

PAR MAIL

contact@santeservicedax.org

Santé Service Dax.

MES DROITS, MA PAROLE

6 droits essentiels à connaître pendant ma prise en charge

1 J'AI LE DROIT D'ÊTRE INFORMÉ(E)

J'ai le droit de recevoir une information claire, adaptée et compréhensible sur …



- mon état de santé
- les soins et traitements proposés
- leurs bénéfices et leurs risques
- les alternatives possibles
- l'évolution de mon état de santé

Je peux poser toutes mes questions et demander des explications à tout moment.

2 J'AI LE DROIT DE CHOISIR ET DE DONNER MON ACCORD

Avant un soin ou un traitement, je dois recevoir les informations nécessaires pour prendre une décision

Mon consentement doit être :

- libre : sans pression ni contrainte
- éclairé : après avoir reçu les informations nécessaires
- révocable : je peux changer d'avis



Je peux aussi exprimer un refus de soins.

3 J'AI LE DROIT D'ACCÉDER À MON DOSSIER MÉDICAL

Mes informations de santé m'appartiennent, je peux demander de les consulter ou obtenir une copie



Comment faire ?

- En formulant une demande écrite à la direction de l'établissement, un formulaire de demande me sera remis.

4 J'AI LE DROIT AU RESPECT DE MA VIE PRIVÉE

Mes informations sont confidentielles

Les professionnels qui participent à ma prise en charge doivent respecter mon intimité.

C'est-à-dire :

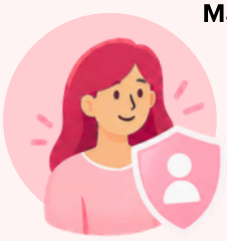
- ma vie privée
- ma dignité
- la confidentialité de mes informations



Mes informations de santé ne sont partagées qu'avec les personnes autorisées et dans le cadre de ma prise en charge.

5 JE PEUX CHOISIR UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Je peux être accompagné(e) dans mes décisions



Ma personne de confiance peut :

- m'accompagner dans mes demandes
- être présente lors de certains entretiens si je le souhaite
- m'aider à comprendre les informations qui me sont données
- être consultée si je ne peux plus exprimer ma volonté

Je peux également rédiger mes directives anticipées pour faire connaître mes volontés concernant ma fin de vie.

6 J'AI LE DROIT DE M'EXPRIMER

Satisfait(e), insatisfait(e) ou si je rencontre une difficulté, je m'exprime

Plus précisément je peux :

- faire part de ma satisfaction/insatisfaction
- déposer une réclamation
- transmettre un témoignage, une remarque, une suggestion…
- solliciter un représentant des usagers

Comment faire ? *Je sollicite un professionnel qui pourra transmettre ma requête à la direction, ou j'adresse directement un courrier à celle-ci.*



Chaque remarque aide à améliorer la qualité des accompagnements.

Une question sur vos droits ?

Parlez-en avec l'équipe qui vous accompagne.

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT RETROUVER NOTRE ACTUALITÉ SUR NOTRE SITE INTERNET, DANS LA RUBRIQUE "INFORMATIONS USAGERS" DE L'ESPACE "ACTUALITÉS" →