



Nous sommes les porte-paroles des patients et de leurs proches dans cet établissement.



Nous sommes bénévoles d'une association de santé agréée *

* Un agrément est délivré aux associations ayant une action effective, réelle et reconnue dans le domaine de la santé (décret du 31 mars 2015).

GUIDE

DES REPRÉSENTANTS
DES USAGERS

France
Assos
Santé
La voix des usagers
Ile-de-France



CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE DE MOI.

Si vous souhaitez faire une réclamation, des propositions d'amélioration ou des remerciements, vous pouvez me contacter.

INFORMATION

Je m'assure que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et veille à ce que vous les compreniez bien.

ACCOMPAGNEMENT DANS VOS DÉMARCHES

Je suis là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé afin de les faire respecter.

ÉCOUTE ET RELAIS

Auprès des professionnels. Je porte la parole de tous et œuvre dans un esprit de coopération. Je peux vous accompagner en médiation.

INDÉPENDANCE ET DEVOIR DE DISCRÉTION

Je vous représente gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Je suis astreint(e) au secret professionnel.



QU'EST-CE QU'UN USAGER ?

Toute personne utilisant le service public de santé, qu'elle fasse appel à un établissement ou à un professionnel du secteur public ou privé.

En pratique, il s'agit aussi bien du malade que de la personne qui consulte et de ses proches.



ÊTRE REPRÉSENTANT(E) DES USAGERS C'EST UNE MISSION ENCADRÉE PAR LA LOI.

Les Représentant(e)s des Usagers sont des bénévoles issus d'associations agréées en santé et mandatés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour intervenir dans cet établissement.

Si je dois définir le Représentant des Usagers en un mot, c'est celui de facilitateur. Beaucoup de personnes sont dans l'incapacité de s'exprimer : elles n'ont jamais appris, elles ont peur, elles ne connaissent pas le fonctionnement de l'institution... C'est à nous d'assurer ce rôle !



C'est mon histoire personnelle qui m'a poussé à m'investir. La meilleure façon de faire changer les choses, c'est d'être dans le système pour pouvoir agir !

Ce qui m'anime, c'est participer à l'amélioration des prises en charge des patients et des conditions d'accueil pour le bien de tous.

BON À SAVOIR

Pour exercer son mandat, le Représentant des Usagers suit une formation obligatoire de base.

- Il peut proposer différentes mesures afin d'améliorer le quotidien à l'hôpital, comme élargir les horaires de visite, mettre en place des paravents d'intimité ou encore améliorer le contenu des repas.
- Il oeuvre aussi activement à identifier les problèmes de qualité, tels que les retards dans les soins, et propose des solutions pour les résoudre.
- Le Représentant des Usagers s'implique aussi dans l'amélioration de la sécurité des soins. Cela peut inclure des initiatives comme la sensibilisation aux infections nosocomiales ou au bon usage des médicaments.



Vous pouvez solliciter les Représentants des Usagers, les médiateurs médicaux et non médicaux à l'adresse suivante :
espaceusagers@ghef.fr

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT



M. Jean-Pierre DARRICAU
(Ligue contre le cancer)

Représentant des usagers titulaire,
Président de la CDU.



Mme Patricia LANAUD
(UNAFAM)

Représentante des Usagers titulaire.



Mme Thi-My GOSSELIN
(Signes et paroles)

Représentante des Usagers suppléante.



Mme Marianne RIVIERE
*(Association Française du Lupus et
autres maladies auto-immunes)*

Représentante des Usagers suppléante.



Mme Christine TEILHOL
(La Dent bleue)

Représentante des Usagers déléguée.

avec le soutien de

