

# Usagers de l'Hôpital, vous avez la parole !

## Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont à votre écoute et assurent la représentation de l'ensemble des patients et de leurs proches au sein de l'établissement.

### Qui sont-ils ?

- ✓ Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la santé,
- ✓ Mandatés par cette association,
- ✓ Nommés par le Directeur l'Agence Régionale de Santé (ARS)

### Quelles sont leurs missions ?

- ✓ Participer à la Commission des Usagers (CDU)
- ✓ Veiller au respect des droits des usagers,
- ✓ Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches,
- ✓ Faciliter leurs démarches.

### Quelles sont leurs activités ?

- ✓ Participer à l'enquête annuelle de satisfaction réalisée au plus proche des patients
- ✓ Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations,
- ✓ Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des certifications.

### Et à l'EPSAN ?

Les titulaires sont :

**Mme Christine VANDERLIEB, UDAF**  
**M. André MOOG, UNAFAM**

Les suppléants sont :

*Mme Claudine BETZINGER, UNAFAM*  
*Mme Chantal BISCHOFF, UNAFAM*

### Comment les contacter ?

@ [representantsdesusagers@ch-epsan.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-epsan.fr)

### Des associations d'usagers interviennent également dans l'établissement

- UNAFAM (Union Nationale des Amis et Familles de Malades Mentaux): [www.unafam.org](http://www.unafam.org)
- Association GEM AUBE : [www.gem-aube.net](http://www.gem-aube.net)



Pour adresser vos remarques directement au représentant légal de l'établissement, vous pouvez transmettre un email à [contact@ch-epsan.fr](mailto:contact@ch-epsan.fr).