

Petit guide des représentants des usagers



Nous, les patients de cet hôpital, avons tous des droits et les représentants des usagers sont là pour nous !

En tant qu'usagers du système de santé, nous avons des droits.

Nous pouvons être accompagnés de bénévoles d'associations agréées et reconnues, désignés par l'Agence Régionale de Santé, pour représenter les patients et défendre nos droits au sein de l'hôpital.

"Dans mon rôle de Représentant des Usagers, je suis à votre écoute et vous représente dans de nombreuses instances. Tous vos commentaires sont les bienvenus pour faire évoluer les Systèmes de Santé, pour le bien de tous les utilisateurs, des personnes en situation de fragilités et de leurs proches"



**Christine Vanderlieb,
UDAF**



"Les personnes vivant avec des troubles psychiques et leur entourage trouveront auprès des bénévoles de l'Unafam dont je fais partie, une écoute bienveillante et discrète. N'hésitez pas à venir, à nous contacter, nous pouvons vous aider."

**Michelle Escudié,
UNAFAM**

La suppléante est : Madame Claudine Betzinger, UNAFAM

Des associations d'usagers interviennent également dans l'établissement

- UNAFAM (Union Nationale des Amis et Familles de Malades Mentaux): www.unafam.org, permanences assurées tous les premiers mercredis du mois à Brumath près de la cafétéria, de 14h à 16h, de préférence sur rendez-vous, contact : 67@unafam.org
- UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) www.udaf67.fr
- Association GEM AUBE : www.gem-aube.net



Missions du représentant des usagers

- Être le porte parole de tous les usagers et s'engager pour la santé de tous.
- Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein de l'établissement de santé.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de la prise en charge des usagers.

Comment le RU* peut-il aider l'utilisateur ?



Le représentant des usagers accompagne l'utilisateur dans ses démarches par :

- Une écoute attentive (par téléphone, par mail, sur rendez-vous, etc.)
- Un soutien et un accompagnement lors des médiations
- Une capacité d'orientation et de conseil
- Une aide pour relancer les dossiers

*représentant des usagers

Comment contacter les représentants des usagers ?

Les coordonnées des représentants des usagers sont accessibles :

- Sur le livret d'accueil de l'établissement,
- Sur le site internet de l'établissement,
- Auprès des secrétariats de l'établissement,
- Via l'affichage dans les unités de soin,
- Par téléphone : 07 75 74 74 28 (Mme Vanderlieb, UDAF)
- Par mail :

representantsdesusagers@ch-epsan.fr

