

## SON RÔLE & SES MISSIONS

- Porter la parole des usagers du système de santé et les défendre
- Veiller au respect des droits des usagers
- Garantir la démocratie sanitaire
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des personnes malades et des proches
- Conseiller les patients et leurs proches sur les démarches à entreprendre et les orienter
- Veiller à ce que chacun puisse exprimer ses griefs
- S'informer de l'ensemble des plaintes et réclamations, ainsi que des suites qui leur sont données



## CONTACT

### VOUS POUVEZ :

- Adresser un courriel au représentant des usagers de votre choix
- Solliciter un rendez-vous
- Demander à son association qu'il vous contacte

*Les représentants des usagers*

#### **M. SCHNEIDER**

Représentant titulaire  
Ligue contre le cancer  
[phs36@orange.fr](mailto:phs36@orange.fr)

#### **M. JOUOT**

Représentant titulaire  
Familles rurales  
[hubert.jouot@wanadoo.fr](mailto:hubert.jouot@wanadoo.fr)

#### **Mme FEYDEAU**

Représentante suppléant  
VMEH  
[mc.feydeau@gmail.com](mailto:mc.feydeau@gmail.com)

#### **Mme DANGUY**

Représentante suppléante  
UNAFAM  
[danguy.patricia@wanadoo.fr](mailto:danguy.patricia@wanadoo.fr)



*Les représentants  
des usagers*

## LIVRET D'INFORMATION



Le Représentant des Usagers a pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.

## QUI EST-IL ?

Le représentant des usagers est un bénévole, membre d'une association de santé agréée.

Il a pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.

Il fait le lien entre les usagers, les professionnels de santé et la direction de l'établissement de santé.

Il représente tous les usagers ainsi que leurs proches dans les instances et commissions des établissements de santé : conseil de surveillance, commission des usagers, qualité et sécurité des soins, bientraitance, ...

Il a reçu une formation. Il est nommé pour trois années renouvelables.



**VMEH**

Visite des Malades  
en Établissements Hospitaliers  
et des résidents en Ehpad



## PLAINTES & RÉCLAMATIONS

(art. R1112-91 et suivants du CDS)

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

### Deux médiateurs interviennent au sein de l'établissement

- le médiateur médical pour les plaintes et réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service
- le médiateur non médical pour les autres plaintes et réclamations

### Lors de la rencontre

Le plaignant peut demander à être assisté par un représentant des usagers lors de la rencontre avec le médiateur.

La commission des usagers examine les plaintes et réclamations, ainsi que le compte-rendu du médiateur.

Elle formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige et s'assure que l'intéressé(e) a bien été informé(e) des voies de recours et conciliation, dont il/elle dispose.

## ÉTHIQUE

- Le représentant des usagers a un devoir de discrétion.
- Il doit respecter la vie privée, l'intimité et la dignité des patients
- Il est soumis au secret professionnel