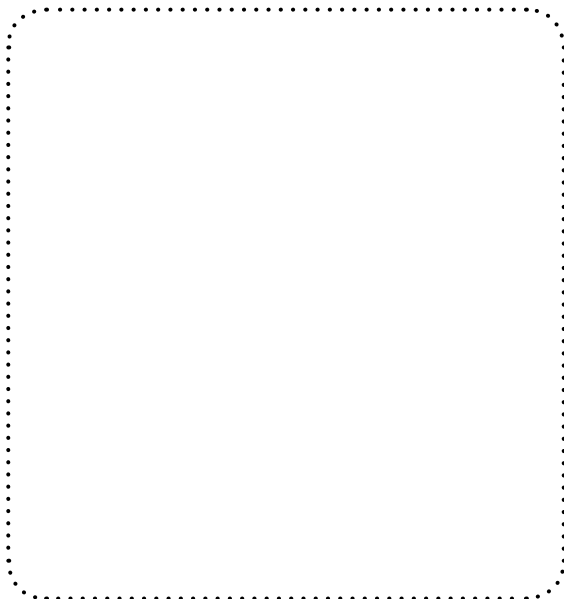


Comment contacter les représentants des usagers de l'établissement ?

Vous pouvez obtenir la liste
des représentants des usagers
auprès de l'accueil
de l'établissement*.



Avec le soutien de



Nous sommes représentants des usagers



* Au sein des établissements de santé, les noms des représentants des usagers doivent être affichés. Vous pouvez aussi vous adresser au chargé des relations avec les usagers ou au directeur de l'établissement

* Un agrément est délivré aux associations ayant une action effective, réelle et reconnue dans le domaine de la santé (décret du 31 mars 2005).

Etre 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.
- Ils peuvent 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.
- Ils œuvrent aussi activement à identifier les problèmes de qualité, tels que les retards dans les soins, et proposent 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. ”

Pour en savoir plus sur **comment saisir un représentant des usagers**, contactez **France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine**

 | 05 56 93 05 92

 | nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org
 | nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org

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




Ce que vous pouvez attendre de moi

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. ”

