

# REPRÉSENTANTS DES USAGERS DE LA SANTÉ

L'utilisateur de la santé est une personne qui utilise ou est susceptible d'utiliser les services de santé publics ou privés.



## QU'EST-CE-QU'UN REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

Le représentant des usagers est issu du monde associatif.  
Il a pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé.

## QUELLES SONT LES MISSIONS DU REPRÉSENTANT DES USAGERS ?



Faire valoir les droits des usagers du système de santé

Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients

Participer à l'élaboration des orientations en santé

S'impliquer dans l'organisation d'un établissement de santé

## QUELS SONT LEURS LIEUX D' ACTIONS ?

Les représentants des usagers siègent au sein des instances de l'ESEAN : CDU, CLUD, CLAN, COPIL QR (cf liste des instances de l'établissement). Ils analysent notamment l'ensemble des résultats des questionnaires de satisfaction, les plaintes & réclamations exprimées, ou encore les événements indésirables graves associés aux soins.

Ils peuvent également intervenir ponctuellement au sein de l'ESEAN pour échanger avec vous et recueillir votre ressenti sur votre prise en charge.

## COMMENT DEVENIR UN REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

Tout le monde peut devenir représentant des usagers, à condition d'être membre d'une association agréée au niveau national.

L'Agence Régionale de Santé (A.R.S.), sur proposition des associations agréées nomme les représentants des usagers de l'établissement.

À noter, il n'est pas nécessaire de travailler (ou d'avoir travaillé) dans le domaine de la santé pour devenir représentant des usagers.

## UN PEU D'HISTOIRE...

Ces dernières années, la relation patient / médecin a beaucoup évolué, notamment sur le plan des modes d'expression individuels et collectifs concernant la qualité et l'organisation des soins.

La législation évolue depuis la réforme hospitalière de 1996 et reconnaît une parole spécifique et collective des usagers et prévoit des représentants de l'intérêt des usagers.

C'est la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, dite « Loi Kouchner », qui sera décisive pour la mise en place de la démocratie sanitaire : elle prévoit en effet les conditions qui faciliteront l'expression collective de la représentation des usagers.

## USAGERS, COMMENT VOUS EXPRIMER ?

- De vive voix, en vous adressant au personnel du service, aux cadres de service, ou aux médecins.
- Par courrier adressé à :

Madame La Directrice  
ESEAN  
58 rue des Bourdonnières  
44200 NANTES

L'établissement pourra vous proposer une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers, membre de la Commission Des Usagers.

- A l'aide du questionnaire de satisfaction remis à la sortie
- En contactant les représentants des usagers de l'établissement

## VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS A L'ESEAN

Madame FEER, représentant des usagers  
Mme GUENGANT, représentant des usagers  
Monsieur le Pr MATHE, médecin médiateur  
Madame ROLLAND, représentant des usagers

Vous pouvez directement les contacter en demandant leurs coordonnées à l'accueil.

