

VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU CH AUBAN-MOËT

TITULAIRES

Mme Bernadette COQUET

06 52 71 29 49



bernadette.coquet@laposte.net



M. Norbert BIGEAT

07 66 67 95 33



norbert.bigeat@ligue-cancer.net



USAGERS, COMMENT VOUS EXPRIMER ?

En cas de mécontentement concernant votre accueil ou votre prise en charge, vous pouvez formuler vos remarques selon les modalités suivantes :



commissiondesusagers@ch-epernay.fr



AUBAN-MOËT,
Madame la Directrice
137, rue de l'Hôpital AUBAN-MOËT
BP 137 - 51205 Epernay Cedex



Le service relations avec les usagers est à votre écoute au 03 26 57 48 36.

L'établissement pourra vous proposer une médiation, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers.

Vous pouvez également :

- vous exprimer oralement avec les responsables du service (cadre de santé, médecin) ;
- Contacter les représentants des usagers ;
- Après une hospitalisation, remplir le questionnaire de satisfaction papier et le questionnaire e-satis envoyé par mail.



Droits des usagers
de la santé

Les
représentants
des usagers

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

« L'hôpital proche de vous »

UN PEU D'HISTOIRE

Ces dernières années, la relation soignant / soigné 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.

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, des personnes âgées et/ou en situation de handicap ;
- Participer à l'élaboration des orientations en santé ;
- S'impliquer dans l'organisation d'un établissement de santé.

OÙ INTERVIENNENT - ILS ?

- Dans les hôpitaux et cliniques, publics ou privés. Ils siègent dans les instances, commissions et/ou groupes de travail des établissements ;
- Dans les instances de santé publique à l'échelon local, départemental, régional et national (ex. CPAM...).

Il est un acteur de santé à part entière avec lequel les professionnels travaillent à l'amélioration du système de santé.



LA COMMISSION DES USAGERS

Les représentants des usagers sont membres de la Commission des Usagers (CDU).

La CDU veille au respect du droit des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients. Les membres de la CDU ont connaissance de l'ensemble des courriers de doléances et de remerciements et des réponses apportées.



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