

Comment contacter  
les représentants  
des usagers  
de l'établissement ?



Centre Hospitalier  
CHATEAUBRIANT NOZAY POUVANCE

UFC Que Choisir

Représentante : Ghislaine ETIEMBRE / Bernard OUAIRY

Tel: 09 53 75 15 94

mail: [contact@nantes.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@nantes.ufcquechoisir.fr)



FNATH Mairie de Châteaubriant

Représentant : Dominique TESSIER

Tel: 06 38 86 42 95

mail: [jmr.fnath@gmail.com](mailto:jmr.fnath@gmail.com) [domtes@netcourrier.com](mailto:domtes@netcourrier.com)



Entraid'addict

Représentant : Roger COURCOUL

Tel: 07 70 52 59 15

mail: [roger.courcoul@orange.fr](mailto:roger.courcoul@orange.fr)

Je suis

représentant

des usagers

Je suis  
le **porte-parole**  
des patients  
et de leurs proches  
dans cet  
établissement.

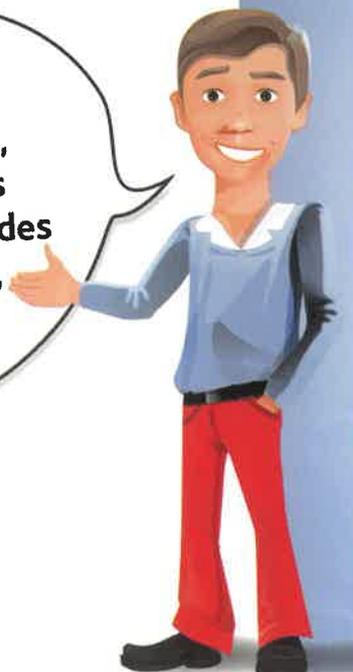


Je suis  
**bénévole**  
d'une association  
de santé agréée<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Un agrément est délivré aux associations ayant une action effective, réelle et reconnue dans le domaine de la santé (décret du 31 mars 2005).

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



## Qu'est-ce qu'un usager ?

L'usager est celui qui a un droit réel d'usage et qui utilise un service, en l'occurrence le système de santé (public ou privé).

Plus précisément, il s'agit :

- Des malades porteurs d'une pathologie et ayant un rapport régulier avec l'établissement,
- Des patients venant de manière plus ponctuelle, pour une consultation, une hospitalisation, ou aux urgences, qu'ils soient jeunes, âgés, handicapés, croyants, athées...
- Des proches des patients, familles ou amis qui viennent en visite,
- Et toutes les personnes qui potentiellement pourraient faire partie de cette liste.

## MISSIONS DU REPRÉSENTANT DES USAGERS

- Porter votre parole et parler en votre nom. Je vous accompagne dans vos démarches. Je vous écoute et je suis un relais auprès des professionnels.
- Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein du système de santé. Je m'assure que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin (notamment dans le livret d'accueil).
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des soins dans les établissements de santé.

## ÉTHIQUE DU REPRÉSENTANT DES USAGERS

- J'ai un devoir de **discrétion**.
- Je dois **respecter** la vie privée des patients et leur intimité.
- Je suis soumis au **secret professionnel**.

## DROITS DU REPRÉSENTANT DES USAGERS

- Droit à la formation pour être efficace dans mon mandat.
- Droit au congé de représentation qui permet de justifier mon absence auprès de mon employeur quand je participe aux instances.
- Droit au défraiement (prise en charge de mes frais de déplacement pour exercer mon mandat).