

## LES REPRESENTANTS DES USAGERS

Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider



### QUI SONT-ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le ministère de la Santé.
- Portes paroles des usagers dans les commissions et instances de l'établissement.
- Nommés par le Directeur Général de l'Agence Régional de Santé (ARS).

### QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?



- Participer à la Commission Des Usagers.
- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des usagers et de l'accompagnement des proches.



### QUELLES SONT LEURS ACTIVITES ?

- Participer à l'enquête annuelle de satisfaction patient.
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations.
- S'impliquer dans la démarche qualité et gestion des risques notamment à travers la déclaration des événements indésirables (EI), des événements indésirables graves (EIG) et de leur analyse.

### COMMENT LES CONTACTER ?



- **M. SCHENK Robert (ASFC- Association française du syndrome de fatigue chronique)**
- **Mme FISSON Maria-Térésa (Union Nationale des Associations familiales – UNAF)**

[robert.schenk@orange.fr](mailto:robert.schenk@orange.fr)  
[mtfisson@gmail.com](mailto:mtfisson@gmail.com)

## LES REPRESENTANTS DES USAGERS

Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider



### QUI SONT-ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le ministère de la Santé.
- Portes paroles des usagers dans les commissions et instances de l'établissement.
- Nommés par le Directeur Général de l'Agence Régional de Santé (ARS).

### QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?



- Participer à la Commission Des Usagers.
- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des usagers et de l'accompagnement des proches.



### QUELLES SONT LEURS ACTIVITES ?

- Participer à l'enquête annuelle de satisfaction patient.
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations.
- S'impliquer dans la démarche qualité et gestion des risques notamment à travers la déclaration des événements indésirables (EI), des événements indésirables graves (EIG) et de leur analyse.

### COMMENT LES CONTACTER ?



- **M. SCHENK Robert (ASFC- Association française du syndrome de fatigue chronique)**
- **Mme FISSON Maria-Térésa (Union Nationale des Associations familiales – UNAF)**

[robert.schenk@orange.fr](mailto:robert.schenk@orange.fr)  
[mtfisson@gmail.com](mailto:mtfisson@gmail.com)