

Le représentant des usagers

(Loi du 4 mars 2002 et loi du 9 août 2004)

▪ **Rappel : Qu'entend-on par « USAGER » ?**

A l'hôpital, l'utilisateur est :

- toute personne recevant des soins (patient, résident, consultant, patient à domicile),
- le proche de la personne soignée (parents, tuteurs et amis).

▪ **Qu'est-ce qu'un Représentant des Usagers ?**

Il s'agit d'une personne, extérieure à l'établissement hospitalier, dont la mission est d'écouter, d'orienter, de représenter l'utilisateur au sein de l'hôpital, en participant à l'amélioration continue de l'accueil et de la prise en charge du patient.

Le représentant des usagers est membre d'une association agréée dont l'action est en rapport avec l'une des prises en charge dispensées par le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin. Toutefois, son rôle est de représenter tout utilisateur quel que soit son statut ou sa pathologie.

Il n'est pas salarié de l'hôpital. Il est néanmoins un collaborateur essentiel.

▪ **Quelles sont les missions du Représentant des Usagers ?**

Il est à l'écoute de l'utilisateur, il le conseille et l'oriente.

Il participe activement aux instances de l'établissement : Conseil de Surveillance (CS), Commission Des Usagers Locale (CDU Locale),

Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN), Comité de lutte contre la douleur (CLUD), Comité Qualité et groupes projet.

En émettant des avis et propositions, il agit en faveur de l'amélioration de la qualité de la prise en charge de l'utilisateur.

Il veille à l'application et au respect des droits et libertés de l'utilisateur.

Il prend connaissance du niveau de satisfaction de l'utilisateur.

Il est ainsi un partenaire essentiel du Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin car il est une force de proposition, un relais entre l'institution et l'utilisateur, un médiateur.

▪ **Quels sont les moyens mis à sa disposition pour assurer sa mission ?**

Il participe aux instances de l'établissement.

Il participe à des groupes travaillant sur des thèmes relatifs à la prise en charge du patient (exemple : refonte du questionnaire de sortie, affichage pour le patient), à son information et à son consentement.

▪ **Qui sont les Représentants des Usagers au Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin ? Où pouvez-vous leur écrire ?**

Qui que vous soyez et quelle que soit votre demande, en relation ou pas avec l'activité de ces associations, vous pouvez écrire au choix à l'un de ces trois représentants des usagers :

/...

Titulaire : « **Jusqu'À La Mort, Accompagner La Vie** »
Martine SOREL (JALMALV)

Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin
BP 50039 - 95420 Magny-en-Vexin

Titulaire : Association « **France Alzheimer Val d'Oise** »
Yves LAUMONIER

Nous vous informons sur vos droits...

Suppléant : **Union Départementale des Associations Familiales**
Isabelle PERTAYS (UDAF95)

Suppléant : **Ligue Nationale contre le Cancer**
Agnès ROUSSEAU

Le Représentant des Usagers

Les coordonnées des représentants des usagers sont disponibles auprès du service de la relation avec les usagers au :

...*Votre Représentant*

01.34.76.43.89 ou par mail à catherine.cholet@ght-novo.fr

Vous avez également la possibilité de rencontrer le médiateur médical ou non médical de l'hôpital et en cas de préjudice, le plaignant peut saisir la Commission Régionale de Conciliation et Indemnisation des accidents médicaux (CRCI).

Adresse postale du GHIV : B.P. 50039 - 95420 Magny-en-Vexin
Standard commun : 01 34 79 44 44 - Site internet : <http://www.ghi-vexin.fr/>
Site d'Aincourt : Parc de la Bucaille - 95510 Aincourt
Site de Magny : 38, rue Carnot - 95420 Magny en Vexin
Site de Marines : 12, boulevard Gambetta - 95640 Marines

Le GHIV est membre du Groupement Hospitalier de Territoire Nord Ouest Vexin Val-d'Oise.

