

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



1 QUI SONT-ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la santé
- mandatés par cette association
- nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé



2 QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- Participer à la Commission des Usagers (CDU)
- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches



3 QUELLES SONT LEURS ACTIVITÉS ?

- Proposer et mettre en œuvre conjointement avec les associations de bénévoles de l'établissement un « Projet des usagers » PAR les usagers POUR les usagers
- Veiller au suivi des réclamations et plaintes
- Etablir un rapport annuel d'activité
- Rencontrer les experts visiteurs de la HAS lors de la visite de certification des établissements de santé



4 COMMENT LES CONTACTER ?

- **Permanence physique** le 1er lundi du mois de 10h à 11h au 2nd étage du CHIL
- **Par message sur un répondeur téléphonique** au 03 88 54 12 49 – 24h/24 et 7j/7

M. BOULANGER Gérard, titulaire, membre d'ALSACE CARDIO

M. HAUCK André, titulaire, membre d'UNIAT

M. GRUBER Benoît, suppléant, membre d'UNIAT

ILS PARTICIPENT ÉGALEMENT À LA CDU...

- Le représentant de la Direction : M. HOUËL Glenn, Directeur délégué
- Un médiateur médecin titulaire : Dr LARAS Farid, Urgentiste & Responsable USC
- Un médiateur médecin suppléant : Dr MAPPES Dominique, Chef du pôle Gériatrie
- Un médiateur non médical titulaire : Mme WINTER Nathalie, Coordinatrice des secrétaires médicales
- Un médiateur non médical suppléant : Mme CHRISTMANN Julie, Adjointe à la Direction des soins