



# Représentants des Usagers

**DES INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE !**



Hôpitaux  
Universitaires  
Est Parisien

• Saint-Antoine • Rothschild  
• Trousseau La Roche-Guyon • Tenon

ASSISTANCE  
PUBLIQUE  HÔPITAUX  
DE PARIS

# LA VOIX DES PATIENTS À L'HÔPITAL

**Les représentants des usagers sont des bénévoles membres d'une association agréée.**

Ils sont chargés de **sensibiliser les professionnels** de l'hôpital sur l'accueil, la prise en charge et les droits des usagers. Ils **portent la parole des usagers dans les instances de concertation et de décision** de l'hôpital et ils se rencontrent régulièrement en Commission des Usagers pour discuter de ces sujets.

**Tout patient, sa famille ou ses amis, peut contacter un représentant des usagers pour s'informer et lui faire part d'une situation à résoudre.**

## RÔLE & MISSIONS



### Défendre

les droits et les intérêts des usagers et **faciliter** leurs démarches (remarques, réclamations...)

### Informer

les usagers du fonctionnement de l'hôpital et des projets en cours.

### Développer

des partenariats avec les professionnels pour améliorer la qualité des soins.



### Contribuer

**à la prise de décision** dans le cadre de la politique de l'établissement (projet stratégique...)

### S'exprimer

- des malades fréquentant régulièrement l'établissement,
- des patients venant de manière occasionnelle,
- des proches (familles et amis) qui viennent en visite.



### Orienter

les usagers vers les bons interlocuteurs au sein de l'hôpital.



### Faire entendre

leur point de vue aux professionnels dans l'objectif d'**améliorer la qualité de la prise en charge et l'accueil** des personnes malades et de leurs proches.



### EN BREF :

- Un représentant des usagers est un interlocuteur en cas de plaintes ou de réclamations.
- Il veille à la qualité des soins et travaille avec les professionnels de santé.
- Il a un rôle de médiateur.



# QUIZ

MAINTENANT À VOUS DE JOUER !

## Le "représentant des usagers" :

A - Est-il salarié de l'hôpital ?

OUI  
 NON

B - Il porte le point de vue de tous les usagers de l'hôpital ?

OUI  
 NON

C - Doit-il avoir les mêmes connaissances techniques que les professionnels de santé ?

OUI  
 NON

D - Participe à la Commission des Usagers ?

OUI  
 NON

E - Sait à qui s'adresser au sein de l'hôpital quand un usager souhaite faire une réclamation ?

OUI  
 NON

F - Peut recueillir les témoignages des usagers pour s'exprimer en leur nom auprès des professionnels et de la direction de l'hôpital ?

OUI  
 NON

## REPRÉSENTANTS DES USAGERS : UN TRAVAIL D'ÉQUIPE EN PARTENARIAT AVEC LES PROFESSIONNELS

Les représentants des usagers de tous les hôpitaux qui composent le Groupe hospitalier de l'Est Parisien travaillent ensemble pour améliorer la qualité et la sécurité des soins des patients et veiller au respect de leurs droits. En partenariat avec les professionnels des services, dans les groupes de travail et dans les instances, notamment à la Commission des Usagers, il sont particulièrement vigilants sur les infections nosocomiales (CLIN), la prise en charge de la douleur et de la qualité de la fin de vie (CLUD-SP), l'alimentation et la nutrition (CLAN), la gestion des risques (COViris)...

**Témoignage de Gabriel Germain,**  
*Représentant des Usagers pour le Groupe hospitalier de l'Est Parisien sur la fonction de RU*

“ Nous devons être à l'écoute, disponible, avoir du bon sens et travailler en toute transparence. Nous sommes la voix de l'usager. Depuis la mise en place du Groupe hospitalier de l'Est Parisien, j'échange régulièrement avec mes homologues des autres sites du GH au cours de réunions. Cet échange d'expérience est primordial. ”

### CONTACTS

Des questions ou des remarques  
sur l'accueil et les soins que vous avez reçus à l'hôpital ?

➔ ADRESSEZ-VOUS AU REPRÉSENTANT DES USAGERS DE VOTRE HÔPITAL :

#### GRUPE HOSPITALIER DE L'EST PARISIEN

Marie CITRINI

☎ 06 85 40 62 36  
marie.citrini@gmail.com

Gabriel GERMAIN

☎ 06 81 36 13 93

#### TROUSSEAU

Gabriel GERMAIN

☎ 06 81 36 13 93

René VERMES

☎ 06 61 90 73 28  
rene.vermes@gmail.com

Mohammed GHADI

☎ 06 84 11 66 59  
ru.trousseau@trs.aphp.fr

Marina MASSOL

☎ 06 37 54 43 48  
marina.massol@orange.fr

#### SAINT-ANTOINE

Hélène DJANAIEFF

☎ 01 43 79 74 84  
nenica@orange.fr

Hervé SEGALIN

☎ 06 60 68 16 04  
herve.segalin@wanadoo.fr

Colette COUSINIE

☎ 06 08 94 93 13  
colette.cousinie@free.fr

Emmanuelle JOUET

☎ 06 89 84 23 79  
emmanuelle.jouet@ch-  
maison-blanche.fr

#### TENON

Gabriel GERMAIN

☎ 06 81 36 13 93

Gilles HUSSON

☎ 06 83 24 46 25  
gphusson55@gmail.com

#### ROTHSCHILD

Marianne FINCK

☎ 01 42 96 05 73  
marianne.finck@wanadoo.fr

Corinne PEYRAMAURE

☎ 01 43 55 31 61

Lucien VIZZARI

☎ 06 79 85 32 23  
vizzarilucien@orange.fr

Christine VACHER

christinevacher24@gmail.com

Françoise DEMOULIN

☎ 06 82 58 10 51  
representante des familles\*  
francoisedemoulin14@gmail.com

\* en unité de soin de long séjour

## LES INSTANCES AUXQUELLES PARTICIPENT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### CDU

**Commission Des Usagers.** Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

### Commission de surveillance

La Commission de surveillance a pour rôle de veiller au contrôle sur les décisions majeures, les orientations stratégiques du Groupe hospitalier de l'Est Parisien...

### CLIN

**Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales**

### CLAN

**Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition**

### CLUD-SP

**Comité de Lutte contre la Douleur et de développement des Soins palliatifs**

### COVIRIS

**Comité des Vigilances et des RISques**

### 3CU

**Commission Centrale de Concertation avec les Usagers**

Elle a pour mission générale de conduire le dialogue institutionnel (niveau AP-HP) avec les usagers et de formuler des recommandations en vue de l'amélioration de la qualité de la prise en charge des usagers et de la promotion de leurs droits.