

# Les représentants des usagers *au sein de la*

## COMMISSION DES USAGERS

Au service et à l'écoute des usagers



### QU'EST-CE QU'UN REPRÉSENTANT DES USAGERS ?

C'est un **bénévole, membre d'une association de santé** qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.

Il est désigné pour **représenter tous les usagers** d'un établissement de santé.

Il facilite l'expression des usagers, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

### LA COMMISSION DES USAGERS

- Veille au respect des droits des patients,
- Contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la prise en charge des patients,
- Analyse les réclamations adressées à la Direction.

Le représentant des usagers est le « **porte-parole** »  
des patients et de leurs proches



# Contacts

## Représentants des usagers siégeant à la commission des usagers (CDU)

**Catherine MARTIN** (Présidente de la CDU)

 02 43 40 44 53

**Nathalie DUPONT**

 02 43 40 44 53

**Marie-Christine PRIOLLAUD**

 06 84 88 17 55

**Charline MENZAGHI**

 02 43 85 88 91

## Représentants des usagers siégeant au conseil de surveillance

**Pascal BOUCHERIE**

 02 43 40 44 53

**Philippe HULIN**

 06 80 60 77 43

## Direction des relations avec les usagers de l'EPSM

 [relations.usagers@epsm-sarthe.fr](mailto:relations.usagers@epsm-sarthe.fr)

 02 43 43 51 51 - Poste : 8112

## Représentants des usagers

 [ru.epsm.sarthe@gmail.com](mailto:ru.epsm.sarthe@gmail.com)

## VOUS POUVEZ DEMANDER À RENCONTRER UN MÉDIATEUR

Le médiateur, dans le cadre d'une médiation, est là pour **vous écouter**, **vous accompagner dans votre réflexion** et essayer de **rétablir un lien de confiance** entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Les médiateurs sont des professionnels de l'établissement ne faisant pas partie de l'équipe qui vous a pris en charge et la médiation repose sur la confidentialité des échanges.

Lors de votre rendez-vous de médiation, un représentant des usagers peut vous accompagner. Un compte rendu de médiation vous est adressé, ainsi qu'à la CDU.