

## Maison des usagers

### Un espace de soutien pour devenir acteur de sa santé

*Vous êtes usager du système de santé.  
Vous venez à l'hôpital.*

*Vous souhaitez parler  
de votre maladie  
et de ses répercussions  
dans la vie quotidienne,  
de vos démarches, de vos droits,  
à quelqu'un qui connaît  
votre maladie...*

Des bénévoles issus d'associations de soutien aux malades et aux familles, partenaires du CHRU de Nancy, sont présents pour :

- ▶ vous écouter et vous soutenir,
- ▶ vous informer en respectant toute confidentialité

C'est un lieu neutre, rassurant et convivial pour obtenir des renseignements sur des démarches administratives, les campagnes de prévention de santé, les journées des associations.

C'est aussi un espace d'information sur vos droits et possibilités de défense.

Ce n'est ni un lieu de soins,  
ni un lieu où se règlent les conflits.

## Pour en savoir plus

### ▶ Accéder à votre dossier :

Les informations relatives aux traitements et aux soins sont inscrites dans votre dossier médical. Pour l'obtenir, vous devez formuler votre demande par écrit, par le biais des formulaires téléchargeables via le site Internet du CHRU : <http://www.chu-nancy.fr/index.php/votre-sejour/dossier-medical>

### ▶ Donner votre avis à la suite de votre hospitalisation :

En donnant votre mail lors de votre admission, vous pourrez être sollicité pour participer au recueil « E-SATIS » indicateur de la satisfaction des patients.

## Autres contacts

Direction générale du CHRU de Nancy  
Hôpital Central

29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny  
54035 Nancy cedex

[www.chru-nancy.fr](http://www.chru-nancy.fr)

Site Internet du ministère de la solidarité et  
de la santé

[www.solidarites-sante.gouv.fr](http://www.solidarites-sante.gouv.fr)

*(Onglet « système de santé et médico-social  
puis sous-onglet parcours de santé vos  
droits »)*

**Santé Info Droits**

01 53 62 40 30

<http://vosdroits.service-public.fr>

<http://www.sfap.org>

Site Internet de la Société Française  
d'Accompagnement et de soins Palliatifs (SFAP)



*Je me sens seul...*

*Comment vivre  
ma maladie ?*

**Un lieu d'écoute  
et de dialogue, ouvert à tous**

**03 83 85 93 48**

**maisondesusagers@chru-nancy.fr**

*« Aidons-nous mutuellement,  
la charge de nos maux en sera plus légère... »*

Jean-Pierre Claris de Florian (1755-1794)

**HÔPITAL CENTRAL**  
Cour d'honneur - Porte CH11

**HÔPITAUX DE BRABOIS**  
Bâtiment principal - Hall d'accueil  
(à proximité du bureau des admissions)

Permanences assurées sur les 2 sites.  
Coordinatrice : Johanne Guichard-Amoyel



## Le représentant des usagers

### Qu'est-ce qu'un usager du système de santé ?

La notion d'« usager » s'applique non seulement à la personne malade, à ses proches, aux aidants et plus largement à tout utilisateur du système de santé, dans les domaines sanitaire et médico-social.

### Le représentant des usagers (RU) Qui est-il ?

Membre bénévole d'une association agréée, il suit des formations et reçoit un mandat de représentation par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Au CHRU de Nancy, ils sont 2 titulaires et 2 suppléants :

- Josette BURY pour l'association des familles de traumatisés crâniens et cérébro-lésés de Lorraine (AFTC)
- Jean-Paul LACRESSE pour l'association UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)
- Christine MEMBRE pour l'association Ligue contre le cancer
- Francine TRAGNO pour l'union fédérale des consommateurs Que Choisir ?

### Quelles sont ses missions ?

Il est la voix des usagers dans l'établissement.

Il contribue à l'amélioration quotidienne de la vie des patients et de leurs proches et participe à la **politique qualité de l'établissement et à la défense des droits des usagers.**

Vous pouvez lui adresser vos suggestions ou réclamations par courrier ou demander à être mis en contact :

Représentants des usagers  
Département territorial patient-usager  
CHRU Nancy - Hôpital Central

Cour d'Honneur - Porte CH 4 - Pavillon Bruillard Balbâtre  
29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny  
54035 NANCY Cedex

03 83 85 23 97

[representantsdesusagers@chru-nancy.fr](mailto:representantsdesusagers@chru-nancy.fr)

### Dans quelles instances agit-il ?

- ▶ Il siège à la commission des usagers (CDU) où il est informé de vos réclamations ou suggestions reçues au département territorial patient-usager.
- ▶ Il participe à la **définition et au suivi de la politique qualité de l'établissement et aux groupes de travail mis en place** : assemblée générale qualité, parcours patients, prise en charge de la douleur, bientraitance, identité-vigilance, nutrition, éducation thérapeutique

## La personne de confiance



Vous êtes majeur(e), vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage : un parent, un proche, ou votre médecin traitant.

### Ses missions

- ▶ Vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos entretiens médicaux. Elle n'a toutefois pas accès aux dossiers médicaux.
- ▶ Être consultée dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos volontés. La personne de confiance rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur toute autre parole et guidera le médecin et l'équipe médicale pour prendre leurs décisions. Vous pouvez lui confier vos directives anticipées.

### Comment désigner la personne de confiance

- ▶ **Quand ?** À tout moment
- ▶ **Comment ?** Par un document écrit sur papier libre, en utilisant le feuillet détachable du livret d'accueil ou disponible sur le site internet du CHRU ; vous pourrez le remettre à l'équipe de soins. Le document doit être daté et signé de vous-même et de cette personne désignée. Dans le cas d'impossibilité pour écrire, prévoir une attestation par deux témoins, puis signaler l'existence de ce document.

**Vous pouvez changer et remplacer la personne de confiance désignée à tout moment. Il faut alors suivre la même procédure pour en désigner une nouvelle.**

*Les missions de la personne de confiance sont différentes de la personne à prévenir, personne que vous désignez lors de vos hospitalisations et qui est appelée en cas de besoins et assurer l'urgence.*

## Les directives anticipées



Si vous êtes majeur, vous avez la possibilité de faire connaître vos directives anticipées **pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté.**

Il s'agit pour vous d'exprimer votre volonté par écrit sur les **décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie**, sur les traitements et actes médicaux qui devront ou ne devront pas être engagés, limités ou arrêtés.

Ces directives anticipées sont **modifiables et révocables par tout moyen et à tout moment.**

Elles s'imposeront à l'équipe médicale qui vous prendra en charge, sauf :

- en cas d'urgence vitale.
- si elles paraissent manifestement inappropriées ou non conformes à votre situation médicale.

Si vous avez d'ores et déjà rédigé vos directives anticipées, indiquez-le à  **votre médecin** afin qu'il les insère dans votre dossier médical ou communiquez-lui les coordonnées de la personne qui les détient afin qu'il le mentionne dans votre dossier.

Si vous n'avez pas encore rédigé de directives anticipées ou si vous souhaitez les modifier, parlez-en aux médecins qui vous suivent. Ils pourront vous éclairer.

Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un simple papier daté et signé ou en utilisant le modèle disponible sur le site Internet du CHRU > rubrique Votre séjour > Droits ou sur la page détachable du livret d'accueil