

QUATRE BÉNÉVOLES À VOTRE ÉCOUTE

- **M. RIBES Daniel**
Titulaire - *FNATH*
- **Mme PIERRON Elisabeth**
Suppléante - *UFC que choisir*
- **M. VIVET Guy**
Titulaire - *UDAF*
- **Mme. ROUX Marie-Thérèse**
Suppléante - *Ligue contre le Cancer*

COMMENT CONTACTER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

En venant les rencontrer aux permanences mensuelles le deuxième mardi de chaque mois de 17h30 à 18h30.

Le secrétariat de la Direction vous informera du lieu d'accueil au **04 75 67 35 81**.

Par mail :
ru@ch-annonay.fr

Par courrier :
CH d'Ardèche Nord
1 Rue du Bon Pasteur
07100 Annonay

Vous souhaitez que le CHAN soit un établissement encore plus à l'écoute des patients ?
Rejoignez les bénévoles.

Une seule adresse :
auvergne-rhone-alpes@france-assos-santé.fr

Ne pas jeter sur la voie publique.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS TÉMOIGNAGES

COMMENT AGISSEZ-VOUS POUR REPRÉSENTER
AU MIEUX LES USAGERS ?



En tant que représentant des usagers, il est important de continuellement nous informer et rencontrer les autres associations de représentants d'usagers. Nous pouvons également accompagner les usagers à rencontrer le médiateur.

Nous étudions avec attention les questionnaires de sortie qui permettent de relever les satisfactions ou au contraire les mécontentements, les attentes et les souhaits. Cela nous permet de soulever et d'exposer à la CDU les problèmes les plus récurrents.



COMMENT AGISSEZ-VOUS POUR REPRÉSENTER
AU MIEUX LES USAGERS ?



Les Représentants des Usagers participent à des groupes de travail en lien avec les intérêts des usagers du système de santé comme par exemple la refonte de la signalétique et/ou l'amélioration de la prise en charge de l'usager.

En tant que R.U nous sommes le porte-parole de l'usager sur ses questions, ses attentes, ses inquiétudes et ses souffrances; son bien être, son ressenti et celui de sa famille nous importent.



La Commission Des Usagers (C.D.U) Les Représentants des Usagers (R.U)



USAGERS, COMMENT VOUS EXPRIMER ?

Des mots sur des maux



ÉCRIRE À LA COMMISSION DES USAGERS

Qui sont les membres ? Ses missions ?

La Commission Des Usagers est composée du représentant légal de l'établissement ou de son mandaté qu'il a désigné, de deux médiateurs et leurs suppléants désignés au sein de l'établissement, de deux Représentants des Usagers et leurs suppléants désignés l'Agence Régionale de Santé.

Les membres de la CDU participe à l'élaboration de la politique d'amélioration menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours soignants ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins.

RENCONTRER VOS REPRÉSENTANTS

À votre écoute, ils sont votre relais auprès de la Direction du CHAN



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.



QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- Participer à la Commission des Usagers et de la Qualité de la prise en Charge.
- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches.
- Faciliter leur démarches.



QUELLES SONT LEURS ACTIVITÉS ?

- Participer à l'enquête annuelle de satisfaction réalisée "au lit du patient".
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations.
- Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des certifications (H.A.S).
- Participer aux différentes commissions et groupes de travail du CHAN.

LE CIRCUIT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

S'expliquer, Comprendre, faire évoluer

