

## TROIS BÉNÉVOLES À VOTRE ÉCOUTE

- **Mme PIERRON Elisabeth**  
Titulaire - UFC que choisir
- **M. METEIL Yves**  
Titulaire - UDAF de l'Ardèche
- **M. SEYVE Olivier**  
Suppléant - UFC que choisir

## COMMENT CONTACTER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

En venant les rencontrer aux permanences mensuelles le deuxième mardi de chaque mois de 17h30 à 18h30 à la salle du « club des médecins ».

Par mail :  
ru@ch-ardeche-nord.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 nous tenir informer et de rencontrer les autres acteurs des différentes associations. Nous vous accompagnons aussi les usagers lors d'une médiation.

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.

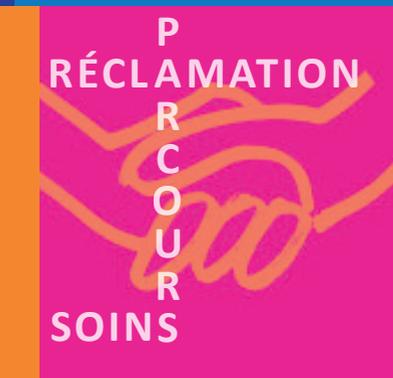
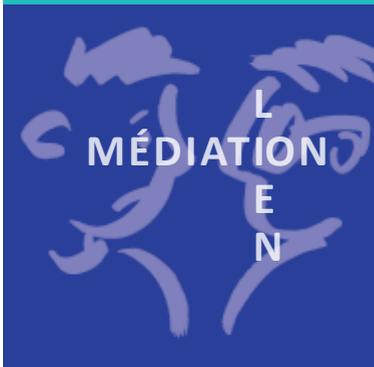
COMMENT AGISSEZ-VOUS POUR REPRÉSENTER  
AU MIEUX LES USAGERS ?



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'utilisateur.

En tant que R.U nous sommes les porte-paroles de l'utilisateur sur ses questions, ses attentes, ses inquiétudes et ses souffrances. Le bien être, son ressenti et celui de ses proches 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 par l'Agence Régionale de Santé.

Les membres de la CDU participent 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 du patient.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches.
- Faciliter leurs 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*

