

## QUATRE BÉNÉVOLES À VOTRE ÉCOUTE

- **M. METEIL Yves**  
Titulaire - UDAF de l'Ardèche
- **M. SEYVE Olivier**  
Titulaire - UFC que choisir
- **M. CHENEVIER Gérard**  
Suppléant - UFC que choisir
- **M. TOURON Sébastien**  
Suppléant - UDAF de l'Ardèche

## COMMENT CONTACTER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

Par mail :  
ru@ch-ardeche-nord.fr

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

Les cadres de santé des services sont votre  
relai ! Vous pouvez les solliciter pour rencon-  
trer les représentants des usagers.

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

## 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 informés et de  
rencontrer les autres acteurs des différentes  
associations. Nous accompagnons aussi les  
usagers lors d'une médiation.

Nous étudions avec attention tous les  
courriers, les questionnaires de sortie qui  
permettent de relever les satisfactions ou au  
contraire les mécontentements, les attentes et  
les souhaits des usagers. Les plaintes, les ré-  
clamations et les questionnaires de sortie sont  
aussi abordés en Commission des Usagers.

”

COMMENT AGISSEZ-VOUS POUR REPRÉSENTER  
AU MIEUX LES USAGERS ?

“

Les Représentants des Usagers participent à  
des groupes de travail en lien avec les inté-  
rêts 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 ?



## 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".
- Participer au 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*

