

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 rencontrer 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-sante.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 réclamations 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 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 les porte-paroles de l'usager sur ses questions, ses attentes, ses inquiétudes et ses souffrances. Le bien être, son ressenti et celui de ses proches nous importent.

”

Ne pas jeter sur la voie publique.

***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

1
Réception de votre réclamation par la Direction Générale ou les Représentants Des Usagers.

2
Traitement de votre demande par la personne en charge des relations avec les usagers.

3
Sollicitation des services de soins concernés pour obtenir des éléments sur les faits.

4
Communication de la réclamation aux membres de la Commission Des Usagers.

5
Une réponse vous est apportée ou une rencontre médiatrice avec les personnels de santé impliqués vous est proposée.

6
Élaboration d'un plan d'actions correctives dans le cadre de l'amélioration de la qualité des prises en charge puis suivi de la mise en pratique.