

## DEUX 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](mailto: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 ren-  
contrer 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](mailto: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 informés  
et de rencontrer les autres acteurs des  
différentes associations. Nous accom-  
pagnons aussi les usagers lors d'une  
médiation.

Nous étudions avec attention tous les  
courriers, les questionnaires de sortie  
qui permettent de relever les satisfac-  
tions ou au contraire les mécontente-  
ments, 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 par-  
ticipent 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.



## 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*

