

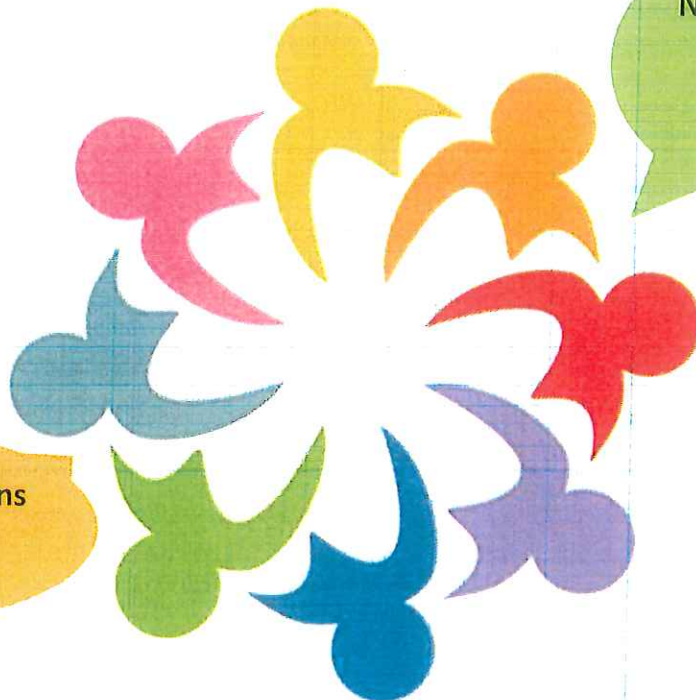


HOPITAUX DE GRAND COGNAC



Les Représentants des Usagers,

des interlocuteurs à votre écoute



N'hésitez pas à
venir nous
rencontrer

Nous intervenons
pour vous

L'utilisateur de la santé

est une personne qui utilise ou est susceptible d'utiliser
les services de santé publics ou privés

Les Représentants des Usagers

Qu'est-ce qu'un représentant des usagers ?

Le représentant des usagers est une personne bénévole nommée par le directeur de l'Agence Régionale de Santé sur propositions d'associations agréées.

Il a pour rôle de porter la parole des usagers dans les commissions et instances auxquelles il participe pour faire valoir leurs droits dans le système de santé. Ils sont tenus au respect de l'anonymat et de la confidentialité des informations.

Quelles sont les missions des représentants des usagers ?

- ➔ **Inform**er les usagers sur leurs droits et veiller à leurs respects dans l'établissement
- ➔ **Faire connaître** à la **Direction de l'établissement** les besoins et les remarques des patients et de leurs entourages
- ➔ **Contribuer** à la prise de décision dans le cadre de la politique de l'établissement
- ➔ **Orienter** les usagers vers les bons interlocuteurs au sein de l'hôpital
- ➔ **Faire entendre le point de vue des patients** aux professionnels dans le but d'améliorer la qualité de la prise en charge

Qu'est-ce qu'un espace des usagers ?

L'espace des usagers est un lieu de paroles, d'informations et d'échanges pour les patients et leurs proches dans le but :

- ➔ **Répondre** aux questions
- ➔ **Inform**er sur les droits des patients
- ➔ **Proposer** de la documentation mise à disposition par les associations partenaires
- ➔ **Apporter** une écoute et un soutien attentif
- ➔ **Mettre à disposition** les coordonnées des associations partenaires
- ➔ **Orienter les patients** vers des structures d'accompagnement dans le cadre de leurs parcours de santé

L'Espace des Usagers est situé au rez-de-chaussée des Hôpitaux de Grand Cognac face au bureau de la régie, à l'entrée de l'établissement.

La Commission Des Usagers (CDU)

Qu'est ce que la Commission des Usagers ?

La Commission des usagers est un espace de concertation pour faire entendre la voix des patients auprès de l'établissement. Elle a pour rôle de veiller au respect des droits des patients et contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients.

Quelles sont les missions de la Commission des Usagers ?

La Commission des usagers :

- ➔ est informée de toutes les réclamations formulées et des suites données
- ➔ est informée des témoignages de satisfaction
- ➔ est informée des évènements indésirables et des actions conduites
- ➔ élabore des préconisations pour développement de la politique qualité sécurité de l'établissement
- ➔ participe à la politique menée par l'établissement en termes d'accueil, de prise en charge, d'informations et de droits des usagers
- ➔ est associée à l'organisation des parcours des patients
- ➔ élabore le rapport annuel

Comment est composée la Commission des Usagers ?

Avec voix délibérative	Le directeur des HGC ou son représentant Les représentants des usagers titulaires et suppléants Le médiateur médical et / ou son suppléant Le médiateur non médical et / ou son suppléant
Avec voix consultative	Le responsable de la politique qualité
Autres membres	Le président de la commission Médicale d'Etablissement Un représentant de la commission des soins infirmiers et / ou son suppléant Un représentant des personnels Tout autre membre défini par la Direction en fonction des sujets traités

L'Usager

Usagers, comment nous contacter ?

En cas de mécontentement concernant votre accueil ou votre prise en charge, vous pouvez formuler vos remarques :

- Par mail : a.chapeaucourt@ch-cognac.fr
- Par courrier : Hôpitaux de Grand Cognac— 65, avenue d'Angoulême - CS 50264 Chateaubernard - 16112 Cognac Cedex

L'établissement pourra vous proposer une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers, membre de la Commission Des Usagers.

Celle-ci facilite vos démarches, veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients, en examinant toutes les réclamations (mails, courriers, questionnaires de satisfaction).

VOS REPRESENTANS DES USAGERS AUX HOPITAUX DE GRAND COGNAC

Permanence des représentants des usagers : les 1^{er} et 3^{ème} mardis de chaque mois de 14h à 17h et sur rendez-vous en dehors de ces créneaux.

Titulaires - Site de Cognac

Pascale LEMOSY

06 12 04 24 66

Ligue contre le Cancer

Annie-Claude POIRAT

06 87 08 16 14

APF France Handicap

Permanence des représentants des usagers : sur rendez-vous

Titulaires - Site de Châteauneuf-sur-Charente

Bénédicte MATHEY

06 35 90 20 43

ASP 16

Christine GRANET

06 86 55 04 27

UDAF 16