Consentement éclairé

Personne de confiance

Respect de l'intimité

Dossier médical

Informations sur l'état de santé

Qualité de l'accueil

Charte du patient

Directives anticipées

Prise en charge de la douleur

Reste à charge

Confidentialité

Hôtellerie

Restauration

Les Représentants des Usagers siègent au sein de la Commission Des Usagers (CDU)

Cette commission contribue à **améliorer la qualité de la prise en charge des patients**

Elle se réunit 4 fois/an pour :

- Examiner les réclamations individuelles et les évènements « indésirables ». La CDU tire des enseignements, et propose des actions correctrices.
- Analyser vos **questionnaires de satisfaction**
- Mener chaque année une réflexion sur un thème particulier pour **améliorer la qualité de la prise en charge**

Composition de la CDU

1) Des membres de droit :

> Le représentant légal de l'établissement,

> 2 représentants des usagers et deux suppléants,

> 2 représentants de l'établissement
-1 médiateur médical (+ un suppléant)
-1 médiateur non médical (+ un suppléant)

2) Des membres consultatifs :

personnel, infirmiers, comité médical d'établissement, conseil de surveillance

N'oubliez pas de remplir votre questionnaire de sortie et le questionnaire e-satis

GROUPE AHNAC

Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun

www.ahnac.com

Audace 03 21 135 600 | Edition : 18 juillet 2022

Représentants des Usagers

Ça sert à quoi ?

Vous poursuivez en ce moment une rééducation au Centre des Hautois ?

L'ensemble du personnel du Centre est à votre disposition, et met tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

GROUPE AHNAC

Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun

Dans ce moment si particulier qu'est l'hospitalisation, vous vous posez des questions

Vous avez :
des réclamations ?
des plaintes ?

Au contraire :
vous souhaitez nous faire part de votre satisfaction lors de votre séjour ?

Sachez que les Représentants des Usagers sont là pour vous venir en aide !

Les sujets à aborder sont si nombreux...

Mais qui sont les Représentants des Usagers ?

- Ils représentent tous les usagers
- Ce sont des personnes bénévoles, membres d'associations agréées par le Ministère
- Et sont nommées par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé pour 3 ans
- Chaque année, le Représentant des Usagers rend compte de son mandat auprès de l'association qui l'a mandaté, et auprès de l'ARS, via le compte rendu annuel d'activité

Les missions des Représentants des Usagers ?

> Ils reçoivent, à la demande, les usagers en difficulté (quel que soit le domaine : médical, soins, administration, entretien, financier,…) qui souhaitent obtenir de l'aide ou des éclaircissements.

> Ils recueillent les témoignages de satisfaction

> Ils peuvent être sollicités par écrit, par mail, (par l'intermédiaire du secrétariat de direction) ou à l'adresse mail : **RU_CRO@ahnac.com**