



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 événements « 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
-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



Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun

www.ahnac.com

Représentants des Usagers Ça sert à quoi ?

Vous êtes actuellement hospitalisé à la Polyclinique du Ternois ?

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



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 téléphone ou par e-mail :

Jocelyne BAYART

06 13 11 01 85

joce.destinee@orange.fr

Marylène MICHEL

06 80 43 26 69

michel.marylene283@orange.fr

Marie-France LUNE

06 40 55 33 02

marie-france.lune1@orange.fr

