

LES REPRESENTANTS DES USAGERS

- Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider.
- Ils siègent à la Commission des Usagers et sont joignables par l'intermédiaire du Service Relations des Usagers à l'adresse suivante: hpantony.cdu@ramsaygds.fr



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 (ARS)

QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?



- ✓ Participer à la Commission des Usagers (CDU)
- ✓ Veiller au respect de vos droits
- ✓ Contribuer à l'amélioration de la Qualité de votre accueil et celui de vos proches
- ✓ Faciliter vos démarches et vous assister au cours d'un litige ou d'un entretien
- ✓ Faire respecter dans un esprit de bonne foi réciproque vos droits et ceux de vos proches



QUELLES SONT LEURS ACTIVITÉS ?

- ✓ Participer à l'analyse des indicateurs qualité au sein de la CDU.
- ✓ Proposer des actions pour améliorer l'expérience des patients en participant dans les instances qualité de l'établissement.
- ✓ Contribuer à l'autoévaluation réalisée par l'établissement et rencontrer les experts visiteurs de l'Haute Autorité de Santé (HAS) pour exprimer le point de vue des usagers.

COMMENT LES CONTACTER ?



- ✓ Association Générale des Familles d'Antony
www.agefa.asoc.fr - agefa.info@wanadoo.fr
Michelle LALOUETTE
Pascale CAPRON
- ✓ Association d'Aide aux victimes d'Accidents Médicaux (AVIAM)
Eliane.PUECH@free.fr / fede.aviam@free.fr
- ✓ France Alzheimer
Irène MOULIN