

Comment les contacter ?

Les coordonnées des RU sont accessibles :

- Sur le livret d'accueil
- Sur le site internet de l'établissement
- Via l'affichage institutionnel



Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques

13@unafam.org

Sur rendez-vous ☎ 06 84 81 39 73 à la « Permanence des Usagers »

Représentants des usagers :

Chantal BODIN – Lycette NELSON



Consommation, logement et cadre de vie - Association nationale de défense des consommateurs et des usagers

Sur rendez-vous ☎ 06 38 70 72 52

Représentant des usagers : Christian RAZOUX
christian.ru.mv@gmail.com



UFC QUE CHOISIR - Union Fédérale de Consommateur Que Choisir

Représentants des usagers :

Delphine BAUDOIN

baudoindelphine@gmail.com

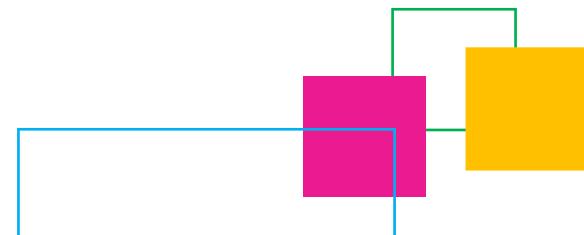
La Commission des usagers, dont les représentants des usagers sont membres, contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

(Secrétariat ☎ 04 42 16 17 97)

La Direction des usagers est en charge des relations avec les usagers et pourra vous mettre en relation avec les membres de la Commission. Vous pouvez la contacter soit par mail, soit par téléphone :

duqag@ch-montperrin.fr

ou 04 42 16 17 97



Centre Hospitalier Montperrin
109, Avenue du Petit Barthélémy
13617 – AIX EN PROVENCE
Cedex 01

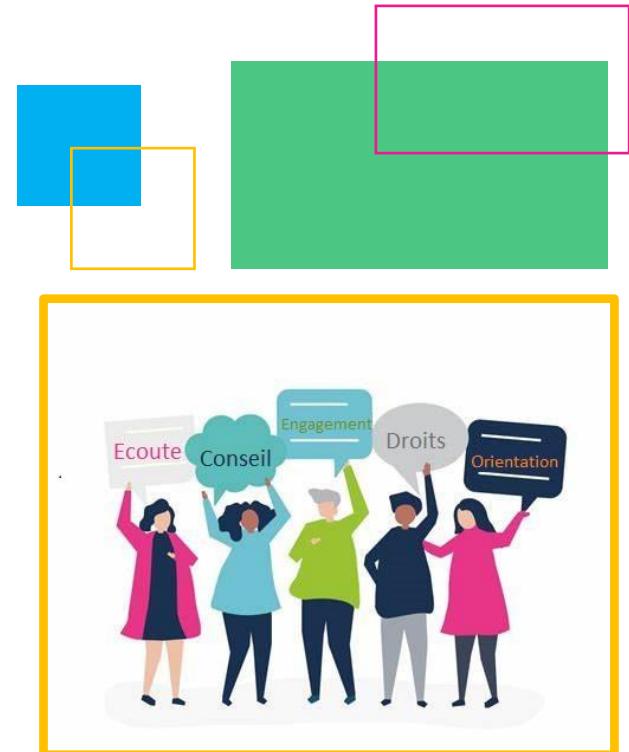
Téléphone : 04 42 16 16 16
direction@ch-montperrin.fr
duqag@ch-montperrin.fr

Web : www.ch-montperrin.fr –
www.psy13.com



Hôpitaux de Provence
Groupeement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

LES REPRESENTANTS DES USAGERS



Des bénévoles à votre écoute pour :

- ✓ *Veiller au respect de vos droits*
- ✓ *Contribuer à l'amélioration de qualité de votre accueil et de vos conditions de vie à l'hôpital*
- ✓ *Faciliter vos démarches, vous conseiller et vous aider*

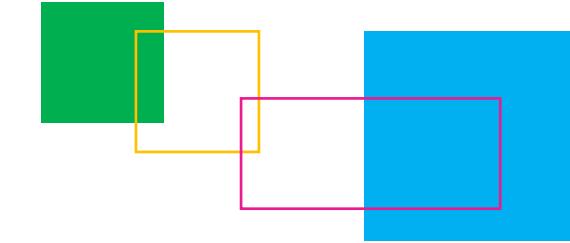
Qui sont-ils ?

Des **bénévoles**, membres d'associations agréées par le Ministère de la Santé

Proposés par ces associations

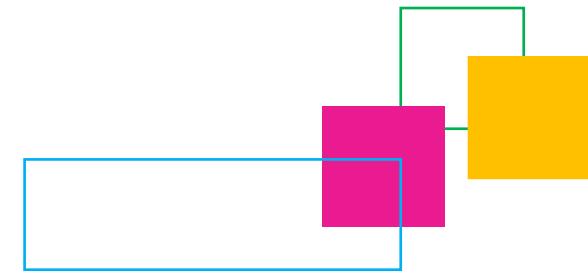
Désignés par le Directeur de l'Agence régionale de santé

Formés à leur mission



Quelles sont leurs missions ?

- Veiller au bon **suivi des plaintes et des réclamations**
- **Vous soutenir** lors des médiations
- **Proposer des actions** pour l'amélioration d'un service, de l'établissement, ...
- **Participer aux enquêtes** de satisfaction réalisées à la sortie
- **Participer à l'élaboration du projet des usagers**
- **Rencontrer les experts visiteurs** de la Haute Autorité de Santé lors des visites de certification
- **Faire entendre la voix de l'usager** dans diverses commissions de l'hôpital



Sont membres de différentes instances de l'établissement

- Commission des usagers (CDU)
- Conseil de surveillance
- Directoire (à titre consultatif)
- Comité d'Ethique
- Comité de Coordination de la Qualité et de la Gestion des risques (CCQGR)
- Comité de lutte contre la douleur (CLUD)
- Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)
- Groupe de travail en lien avec les droits des usagers

