

## Les représentants des usagers au Centre Hospitalier d'Auxerre

### Les représentants des usagers titulaires

**Mme Marie-Claire WEINBRENNER**

**Mr Lionel MESNARD**

### Les représentants des usagers suppléants

**Mme Yolande THIERRY**

**Mme Françoise ADRIEN**

## Comment contacter les représentants des usagers du Centre Hospitalier d'Auxerre ?

En contactant le secrétariat clientèle  
du Centre Hospitalier d'Auxerre

soit

- ◆ Par téléphone : 03 86 48 48 81
- ◆ Par mail : [secretariatclientele@ch-auxerre.fr](mailto:secretariatclientele@ch-auxerre.fr)
- ◆ Par le site internet UNYON → Centre Hospitalier d'Auxerre → Contactez-nous (tout en bas de page de présentation de l'établissement)

Votre demande leur sera transmise

### Comment les contacter si vous êtes hospitalisé

En faisant une demande auprès de l'équipe de  
soins du service

Ou

En utilisant les contacts ci-dessus

Un accès wifi est disponible pour les  
patients hospitalisés



## Les représentants des usagers au Centre Hospitalier d'Auxerre

## Qui sont les représentants des usagers à l'hôpital ?

## Rôles et missions des représentants des usagers

### Pourquoi des représentants des usagers à l'hôpital ?

- ✓ Ils sont les interlocuteurs privilégiés pour les patients et leurs familles, et ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers dans le système de santé

### D'où viennent les représentants des usagers ?

- ✓ Ils sont désignés pour 3 ans par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé sur proposition des associations agréées au niveau régional et national

- ✓ Veillent
  - ◆ à la qualité de la prise en charge des usagers
  - ◆ à la sécurité des soins dans l'établissement

- ✓ Proposent des actions pour l'amélioration d'un service, de l'établissement ou du système

- ✓ Contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne des patients

- ✓ Sont membres de différentes instances :

- ▶ Conseil de Surveillance
- ▶ Commission des Usagers (CDU)
- ▶ Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- ▶ Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- ▶ Comité d'Éthique
- ▶ Comité de Liaison en Alimentation et la Nutrition (CLAN)
- ▶ Groupe de travail Droits des Patients
- ▶ COPIL Qualité Gestion des Risques
- ▶ Comité d'Activité Libérale

Les représentants des usagers sont au centre du système de santé

- ✓ Collaborent avec les différents professionnels de santé

- ✓ Conseillent les usagers dans leurs démarches

- ✓ Orientent les usagers dans le système de santé

- ✓ Participent à l'examen
  - ▶ des plaintes et réclamations
  - ▶ des événements indésirables graves

