

REPRÉSENTANTS DES USAGERS



De gauche à droite : Michel MENON - Marcel JOSSE - Alain CAZENAVE - Jean-Michel ROUSSEAU

QUI SONT-ILS ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la Santé, nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS)
- Ils sont indépendants des équipes soignantes et de la direction de l'établissement

QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- Défendre les droits des usagers
- Veiller au respect de la qualité et de la sécurité des soins
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil, de la prise en soin des usagers et de l'accompagnement des proches
- Faire entendre la voix des usagers auprès de l'établissement

QUELLES SONT LEURS ACTIVITÉS ?

- Participer aux instances de l'hôpital, notamment la Commission des usagers (CDU)
- S'impliquer dans la démarche qualité et gestion des risques du Centre Hospitalier, notamment par le suivi des événements indésirables
- Suivre les plaintes, réclamations et remerciements
- Faire remonter les questions, attentes et propositions des usagers et suivre l'analyse des questionnaires de satisfaction
- Écouter et accompagner les patients et leurs proches en cas de difficultés ou de réclamations
- Participer aux évaluations des pratiques professionnelles
- Contribuer à l'élaboration du projet d'établissement

COMMENT LES CONTACTER ?

☎ 06 67 74 01 77
Michel MENON

06 89 81 44 12
Marcel JOSSE

06 03 15 06 44
Alain CAZENAVE

06 70 43 49 31
Jean-Michel ROUSSEAU

✉ usagers@ch-laguerche.fr

📍 Centre hospitalier La Guerche de Bretagne
Direction
63 faubourg de Rennes, 35130 la Guerche de Bretagne

Ils sont à votre écoute, en toute confidentialité