

Vous souhaitez en savoir plus
sur les droits des
patients ?



Venez rencontrer **VOS**
représentants des usagers
autour d'un café et
tentez de remporter
une trottinette* !

**Jeu concours organisé par le CH de Roanne, sans obligation d'achat.*

 Centre hospitalier
Hall principal

 Jeudi 29 juin  de 10h à 17h

 Site de Bonvert
Hall des Pierrés

 Mardi 4 juillet  de 15h à 17h30



Seul 13% des patients interrogés
connaissent les représentants
des usagers. Et vous ?

QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

- ▶ Ils font valoir les droits des personnes malades hospitalisés ou bénéficiaires de soins, usagers victimes d'accidents médicaux.
- ▶ Ils contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne du patient, font le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de leurs droits.
- ▶ Ils prennent connaissance des courriers et autres commentaires faits par les usagers et veillent à leur bonne exploitation.
- ▶ Ils rencontrent et informent les usagers sur leurs droits.
- ▶ Ils veillent à ce qu'une réponse soit apportée aux plaintes et réclamations des usagers et peuvent les accompagner au cours des entretiens de médiation.



Ils font partie de la Commission des usagers, qui veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue par ses avis et recommandations à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches.

Pour les contacter : representants.usagers@ch-roanne.fr

Savez-vous que le CH a été certifié avec mention ?

En 2022, le CH a été certifié avec mention (le plus haut niveau de certification) par la Haute autorité de santé (HAS).

Ces résultats permettent aujourd'hui aux patients et leurs proches d'être assurés du haut niveau de qualité des soins proposés. Ils illustrent le niveau d'excellence de maîtrise des risques associés aux soins, mais également la préoccupation permanente de l'établissement à prendre en compte l'expérience et la satisfaction des patients pour améliorer les parcours de prise en charge.



Le CH de Roanne se classe parmi les 20% d'établissements français ayant reçu une certification avec la mention "Haute qualité des soins".

Vous êtes hospitalisé(e) et vous souhaitez nous aider à améliorer la qualité de nos prises en charge ?

- ▶ Pour cela, il vous suffit de renseigner le questionnaire de satisfaction à votre sortie. Celui-ci est à votre disposition à la fin du livret d'accueil.
- ▶ Si vous ne l'avez pas eu, n'hésitez pas à le demander à l'équipe soignante !



Retrouvez toutes les informations relatives à la commission des usagers, sa composition actuelle, ainsi que la liste nominative des médiateurs et représentants des usagers :

www.ch-roanne.fr

↳ Patient/Visiteur

↳ Vos droits

ou en scannant ce QR code avec votre smartphone



Relations avec les usagers

04 77 44 36 95

relationsusagers@ch-roanne.fr