NOUS CONTACTER

Madame Evelyne TOUZARD

06.12.40.41.69

evelynetouzard@yahoo.fr

Monsieur Jean DE CRAENE

06.08.63.22.24

j.de-craene@orange.fr

Merci de privilégier le contact par mail

Madame Raymonde DAVERTON

rdaverton@hotmail.fr

Nouvel Hôpital Saint-Jacques
141 route de Paix
BP 508 - 27705 LES ANDELYS Cedex
02.32.54.72.72

DD-QUA/GR-067.V5_23/02/2026

NOUVEL HÔPITAL Saint-Jacques Les Andelys

VOS REPRESENTANTS DES USAGERS

AU NOUVEL HOPITAL SAINT-JACQUES

Nous sommes le **porte-parole** des patients et de leurs proches dans cet établissement

Nous sommes **bénévoles**

QU'EST-CE QU'UN USAGER ?

L'usager est celui qui a un droit réel d'usage et qui utilise un service, en l'occurrence le système de santé (public ou privé)

Plus précisément, il s'agit :

* Des patients venant en hospitalisation, qu'ils soient âgés, en situation de handicap, croyants, athées…
* Des proches des patients, familles ou amis qui viennent en visite

NOS MISSIONS

- Veiller au respect des droits des usagers ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients ;
- Faciliter les démarches des usagers et de leurs proches et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs demandes ;
- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement concernant l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

Si vous souhaitez faire des propositions d'améliorations, des remerciements, ou une réclamation, vous pouvez nous contacter.

NOS DEVOIRS

- Nous avons un devoir de discrétion ;
- Nous devons respecter la vie privée des patients et leur intimité ;
- Nous sommes soumis au secret professionnel.

NOS ACTIONS

- Participer aux travaux de l'établissement ;
- Participer aux méthodes d'évaluation ;
- Participer aux groupes de travail pour l'amélioration de la qualité et sécurité des soins ;
- Participer au Patient traceur ;
- Siéger en Commission des Usagers ;
- Siéger au Conseil de Surveillance.