

En résumé

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge que pouvez-vous faire ?

1. Vous pouvez rencontrer le cadre du service et/ou le médecin référent, afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à vos difficultés.

2. Vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la Direction de l'établissement :

● **Docteur Jacques DELFOSSE** OU

Directeur Général
1 rue Albert Schweitzer
52100 Saint-Dizier

● **Dr Daoud SKAFF**

Directeur
1 rue Albert Schweitzer
52100 Saint-Dizier

3. Vous pouvez contacter directement les Représentants des Usagers.

● **Mme Danielle QUANTINET (UDAF 51)** - Tél. 06 83 16 59 70

● **Mme Noëlle MONSUS (UDAF 52)** - Tél. Dom. 03 25 06 00 28
Prof. 03 25 05 07 31

4. Vous pouvez également demander de rencontrer un médiateur dans le cadre de la CDU par courrier ou par téléphone :

● **Secrétariat de la CDU Mme Kelly DUTHILLEUX**

1 rue Albert Schweitzer
52100 Saint-Dizier
Tél. 03 25 56 77 34

5. En cas d'évènement indésirable lié à votre hospitalisation, vous avez la possibilité de le déclarer sur un document que vous pouvez demander à l'accueil, aux secrétaires de consultation ou dans les service de soins :

- **HANDIFACTION** est un baromètre national qui mesure en temps réel l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap. Il est élaboré à l'aide d'un questionnaire anonyme, complété par les personnes concernées et/ou leurs aidants, qui permet d'évaluer leur niveau d'accès aux soins et d'identifier les améliorations possibles. Les résultats du baromètre aident les professionnels du soin à mieux connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.

Lien pour répondre au questionnaire : www.handifaction.fr/

Guide Des Usagers



Représenter les usagers à la clinique

Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé pour vous représenter, veiller au respect de vos droits et faciliter vos démarches.

À quoi sert la CDU ?

Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer l'accueil ainsi que la prise en charge des patients. Elle doit en outre veiller au respect des droits des usagers. Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner toutes plaintes ou réclamations.

De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation. L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la CDU élabore chaque année un rapport. Pour le rédiger, la CDU s'appuie sur les informations fournies par les services et par l'expression des usagers (courriers, observations, propositions).

Quels sont les membres de la CDU ?

La CDU est toujours composée au moins du directeur de l'établissement, de 2 représentants des usagers (RU), du médiateur médecin et du médiateur non médecin. Les établissements peuvent décider qu'elle soit composée de davantage de membres (Référént qualité, Direction des soins...).

Qu'est-ce qu'un Représentant Des Usagers RU ?

Le Représentant Des Usagers est un bénévole désigné par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour vous représenter. Il est membre d'une association de santé qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.

Le RU lors de la CDU veille au respect des droits des usagers. Il est le « porte-parole » des patients et de leurs proches : il facilite l'expression des patients, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Qu'est-ce qu'un médiateur médecin et non médecin ?

Le médiateur, dans le cadre d'une médiation, est là pour vous écouter, vous apporter un complément d'information, vous accompagner dans votre réflexion et essayer de rétablir un lien de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Les médiateurs sont des professionnels de l'établissements.

Le médiateur médecin est compétent pour une demande d'information qui met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical d'un service. L'entretien a pour objectif d'apporter un éclairage médical sur la prise en charge.

Le médiateur non médecin est compétent pour toute autre demande d'information.

La médiation repose sur la confidentialité des échanges, la neutralité, l'indépendance et l'impartialité des médiateurs.

La médiation peut être prise en charge par les 2 médiateurs médecin et non médecin. Lors du rendez-vous de médiation, un RU peut vous accompagner. Un compte-rendu de médiation vous est adressé ainsi qu'à la CDU.

