Principaux contacts

Chargé des relations avec les usagers

La Directrice Déléguée

Sandrine BERNARD 05.53.41.54.08 (secrétariat)

papi carole.pages@psv47.fr

ou

de

Le responsable des admissions

Mina EL GUENAOUI 05.53.41.54.20

mina.elguenaoui@psv47.fr

Représentant les usagers

representantusagers-penne@psv47.fr

Mme RAYNAUD Olga

M. DEVILLIERS Jean-Louis

Mme BAILLARGUES Odette

Médiateur médecin

Docteur HOMMEAU Marie-Claire

Médiateur non médecin

Cadre de Santé

Mme RIBEIRO Dalila 05.53.41.54.51

dalila.ribeiro@psv47.fr

Cadre coordonnateur

Mme BUTIN Florence 05.53.41.54.33

florence.butin@psv47.fr

TEXTES de REFERENCE

Pour plus de précision concernant le fonctionnement de la CDU:

- Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique.
- Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

Pour plus de précisions concernant l'examen des plaintes et des réclamations :

Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé **Publique**

Guide méthodologique « Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers »

Ministère de la Santé de la Jeunesse et des Sports



CENTRE HOSPITALIER PENNE D'AGENAIS

Centre Hospitalier de Penne d'Agenais 1 rue de la Myre Mory **4714 PENNE D'AGENAIS**

2 05.53.41.54.15

= 05.53.41.54.00



Commission Des Usagers C.D.U.

Une commission prête à vous guider, vous conseiller et vous accompagner...

Un représentant des usagers, c'est quoi ?

En tant qu'usagers du système de santé, nous avons tous des droits. Pour les faire valoir dans les hôpitaux et cliniques, nous pouvons être accompagnés de bénévoles d'associations : les Représentants des Usagers (RU).

En 1996, les RU ont commencé à être associés à la gestion des Etablissements de Santé. En mars 2002, la règlementation a conforté leur légitimité. Ainsi, les RU, désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), siègent en CDU, instance en charge du traitement des plaintes et réclamations déposées par les usagers.

Comment le RU peut-il aider l'usager?

Le RU accompagne l'usager dans ses démarches pour :

- Ecouter sans jugement (par téléphone, par mail, sur rendez-vous, etc.),
- Soutenir lors des médiations.
- Orienter (vers une association par exemple) et conseiller (procédure à suivre...),
- Aider pour relancer un dossier en cours.

Les Représentants des Usagers sont là pour vous.



La Commission Des Usagers

C.D.U.

Mise en place dans l'établissement. Elle a pour mission de :

- VEILLER au respect des droits des patients.
- FACILITER leurs démarches et CONTRIBUER à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge des patients et de leurs proches.
- VEILLER à la satisfaction globale des patients.
- Formuler des avis concernant des réclamations pour lesquelles un médiateur a été saisi.
- PARTICIPER à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
 - ETRE ASSOCIEE à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement (CME).
 - SE SAISIR de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et,
 - ETRE INFORMEE des suites qui leur sont données
 - ETRE INFORMEE des évènements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.
 - RECUEILLIR les observations des associations de bénévoles dans l'établissement.
 - PROPOSER un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultations des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec
 l'établissement.

Elle est composée de différents membres de droit :

• Le Directeur de l'établissement,

prim

- Le Médiateur médecin, Médecin coordonnateur
- Le Médiateur non médecin, Cadre de Santé
- Les Représentants des usagers.

Différents professionnels à votre écoute

Les représentants des usagers sont membres d'une association agréée. Leur rôle est de sensibiliser l'établissement sur l'accueil et la prise en charge des usagers. A cette fin, ils sont à votre écoute sur vos attentes et propositions. Ils peuvent également vous assister dans le cadre d'une réclamation.

Le médiateur médecin peut être saisi à votre demande ou sur proposition du directeur. Il a pour rôle de répondre de façon indépendante à vos interrogations concernant l'organisation des soins et le fonctionnement du service. Il peut éventuellement être intermédiaire avec le service concerné.

Le médiateur non médecin saisi à votre demande ou sur proposition du directeur. Il peut répondre à vos interrogations pour tout autre motif non médical (matériel, restauration, attente,...)

IL EST TRES IMPORTANT QUE NOUS SACHIONS SI VOUS ETES SATISFAIT OU NON, un questionnaire de sortie anonyme vous est proposé à la fin de votre séjour.

Lors de votre séjour :

L'ensemble des professionnels de santé sont à votre écoute pendant votre hospitalisation.

Dans le cas où vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à solliciter le cadre du service afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux la situation.

Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait des solutions qui vous sont proposées, vous pouvez rencontrer les professionnels et membres de la C.D.U., ceci afin de vous assister dans différentes démarches.

Vous souhaitez déposer une réclamation :

Ecrivez au directeur de l'établissement en précisant les faits que vous avez constatés.

Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée

Une réponse écrite de la part du directeur de l'établissement vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Votre réclamation sera analysée par la C.D.U. afin d'améliorer la prise en charge des usagers au sein de l'établissement. Des solutions et plan d'amélioration seront mis en place.