

Note d'information

LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS en lien avec la Commission des Usagers (CDU)

Il peut arriver que les patients ou leur entourage ne soient pas satisfaits du service hospitalier. Vous avez la possibilité de porter réclamation auprès du directeur de l'Etablissement. Sachez que toutes les réclamations sont traitées avec beaucoup d'attention.

Ce document a pour objet de préciser les différentes étapes du traitement des réclamations. Les représentants des usagers ont connaissance de toutes les réclamations. Certaines d'entre elles peuvent être discutées en Commission des Usagers. Dans tous les cas de figure et indépendamment de la gravité de la situation ou du niveau de mise en cause de l'établissement, une réponse vous sera apportée.

Les différentes étapes de traitement d'une réclamation

1. Vous pouvez vous exprimer par oral

Si cela concerne une réclamation en lien avec votre prise en charge dans un service, nous vous invitons à vous adresser prioritairement et directement au cadre de santé qui pourra, en lien avec le médecin concerné, vous apporter toutes les informations utiles à la compréhension de la prise en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

En adressant un courrier au Directeur de l'Etablissement à l'adresse suivante :

*Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
CS 70432
19312 BRIVE CEDEX*

3. Vous recevrez une réponse

Tous les courriers de réclamations sont transmis à la Direction des Usagers, de la Communication et des Relations Extérieures pour traitement. Vous recevrez un courrier accusant réception de votre demande. Cette réponse n'est pas définitive, l'examen de votre réclamation nécessite de recueillir des informations auprès du ou des service (s) concerné (s). Une réponse détaillée vous parviendra dans les meilleurs délais.

4. Vous pouvez demander à être reçu par le service de la Direction des Usagers, de la Communication et des Relations Extérieures

La Direction des Usagers, de la Communication et des Relations Extérieures recueillera votre demande et vous guidera dans vos démarches. Vous pouvez vous présenter directement ou prendre rendez-vous au ☎ 05 55 20 57 23 - reclamations@ch-brive.fr

5. Si vous le souhaitez, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur et/ou avec un représentant des usagers

Le courrier réponse précisera que vous pouvez bénéficier d'un entretien avec un médiateur médical ou un médiateur soignant. Nous organiserons le rendez-vous en fonction des disponibilités respectives.

Si vous le souhaitez nous faciliterons la mise en relation avec les représentants des usagers.

Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux types de médiations :

La médiation réalisée par un médecin de l'établissement et la médiation réalisée par un cadre de santé. L'un et l'autre sont à votre écoute et vous accompagnent dans votre réflexion afin de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses personnels.

La séance de médiation peut être organisée en présence du médiateur médical ou soignant ou des deux médiateurs, en fonction de la situation problématique.

6. Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre réclamation

Vous recevrez un compte rendu de l'entretien avec le médiateur.

Si celui-ci vous apporte satisfaction, la commission décide alors du classement de votre réclamation.

Si ce n'est pas le cas, la commission peut proposer des recommandations et vous indiquer les voies de recours à votre disposition.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

1. Le rôle de la CDU

Dans chaque établissement de santé, la Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

2. Les membres de la CDU

La composition de la CDU est affichée dans tous les services de l'Etablissement. Elle est disponible à la Direction des Usagers, de la Communication et des Relations Extérieures et sur le site internet de l'établissement.

3. Les missions de la CDU

La CDU se réunit au minimum 4 fois par an pour examiner un échantillonnage de réclamations. Elle rend un avis sur les réponses apportées et peut formuler des préconisations. Elle suit également les actions correctives dans la durée. Elle donne un avis sur la politique globale d'accueil, sur la qualité et l'organisation des soins, dans le respect des droits fondamentaux des patients. Enfin, elle participe à la définition du projet des usagers en coopération avec les professionnels de santé, dans un souci d'amélioration du service rendu.

Votre expression est importante car elle nous permet de mieux connaître vos besoins et vos attentes et nous incite à améliorer la qualité du service rendu.