

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations (I) ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CDU de remplir ses missions (II).

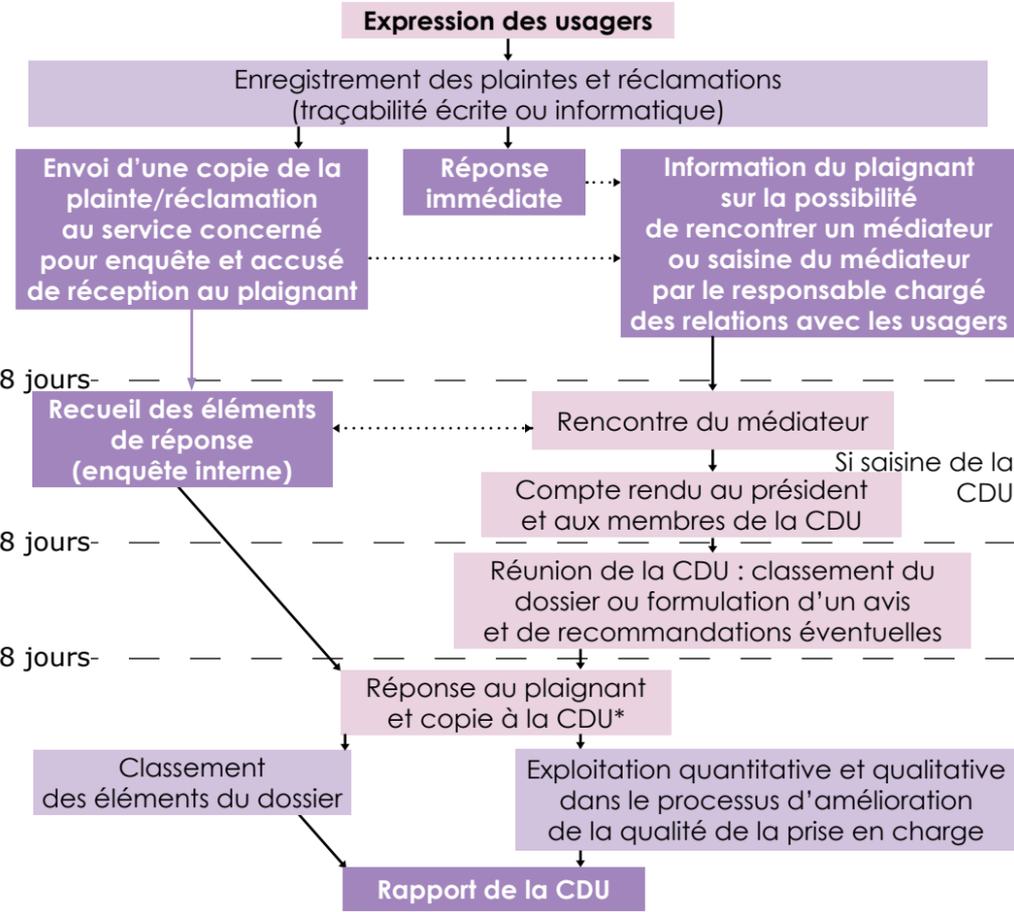
I. Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation formulée auprès d'un établissement de santé ?

1. Dans un premier temps, **exprimez oralement** votre mécontentement à un responsable du service qui vous prend en charge.
2. Si l'entretien avec le responsable ne vous donne pas satisfaction, **vous pouvez écrire** à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.
3. Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. **Vous recevrez** très rapidement une **réponse**. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.
4. Dès cette première réponse, il sera précisé que **vous pouvez**, si vous le souhaitez, demander à **avoir un entretien avec un médiateur**. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.
5. Lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, **la rencontre a lieu dans les 8 jours** après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.
6. **La commission des usagers (CDU) se réunit pour examiner votre plainte**. Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puissent prendre connaissance de ces éléments. Ces membres sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.
7. Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte. Si ce n'est pas le cas, la CDU proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquer les voies de recours dont vous disposez. **Dans les 8 jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part par écrit de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.**

Qui sont les médiateurs ?

Il existe 2 médiateurs : le médiateur médical et le médiateur non médical. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médical sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médical. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les 2 médiateurs.



* La copie de la réponse n'est communiquée à la CDU que si la réponse intervient après examen de la commission (article R. 1112-94). Lorsqu'il s'agit d'une réponse n'ayant pas nécessité un examen de la CDU, cette dernière est informée par une simple "mise à disposition" de l'ensemble des plaintes (article R. 1112-79).

Pensez à donner, sans attendre, votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médical.

Si votre plainte concerne un médiateur médical, il ne pourra le plus souvent vous aider que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médical, de fournir en même temps cette autorisation écrite.

II. La Commission Des Usagers

À quoi sert la CDU ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en oeuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

Quels sont les membres de la CDU ?

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

Représentant légal de l'établissement : M. M. THUMERELLE, Président

Médiateurs médecins : M. le Dr B. GIBOUR, Titulaire

Médiateurs non médecins : M^{me} N. MARCHANT, Titulaire
M^{me} M. VARLEZ, Suppléant

Représentants des usagers : M. M. DOUTRIAUX, Titulaire
M. J-L. LOUIS, Titulaire
M^{me} C. LAMY, Suppléant
M. P. ROUZE, Suppléant

Président de la C.M.E. : M^{me} le Dr N. BROHETTE

Représentant de la C.S.I.R.M.T : M^{me} J. JOLY

Représentants du personnel M^{me} C. ALEXANDRE, Titulaire
siégeants au C.T.E : M. S. DILLY, Suppléant

Représentants du Conseil de M^{me} M-T. LEOPOLD, Titulaire
Surveillance : M. André SENECHAL, Suppléant

Gestionnaire des risques M^{me} le Dr M. HUYGHE
et de la politique qualité :

Responsable de la politique qualité : M^{me} B. CHIARELLO

Représentants du service Qualité : M. S. DILLY
M. H. DESMONS

De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

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 cela, la CDU élabore, chaque année, un rapport, dont le contenu est discuté au sein du conseil de Surveillance.

Pour rédiger ce rapport, la CDU s'appuie sur des informations provenant de l'établissement et de l'expression des personnes hospitalisées: en effet, toutes les plaintes, réclamations, éloges, propositions ou observations des usagers, les enquêtes de satisfaction sont mis à la disposition de la CDU. La CDU fait l'analyse de ces informations et dresse un tableau des pratiques existantes. Chaque fois qu'elle juge une amélioration souhaitable dans un domaine donné, elle formule des recommandations au conseil de Surveillance. Le conseil de Surveillance décide, parmi ces recommandations, celles que l'établissement va retenir et, chaque année, la CDU fait une évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée.

Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis aux instances régionales qui l'utiliseront pour définir la politique régionale de santé.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que vous fassiez part de vos observations.