



ELSAN

CLINIQUE DU CAP-D'OR
HAD CAP DOMICILE



Christian et Léonor

Représentants des usagers

Une fonction essentielle mais peu connue

Une petite présentation ?

Je suis Léonor Forte-Gauthier et je suis représentante des usagers. Je suis membre de l'**association Fibromyalgie SOS.**



Je m'appelle Christian Aussedat et je suis représentant des usagers. Je suis membre de l'association **Union Départementale des associations Familiales (UDAF).**



Qu'est -ce qu'un
représentant des usagers ?

Un représentant des usagers est une personne neutre qui est présente pour assister le patient lorsqu'il a des problèmes avec l'établissement. Le représentant peut aussi informer les patients sur leurs droits et les orienter vers les recours qu'ils peuvent faire appel. Il veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades.

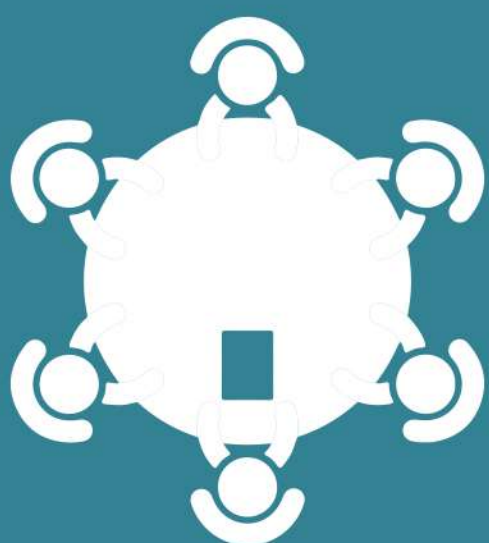


Quels sont les thèmes abordés au seins de la Commission des usagers ?

- La qualité et la sécurité des soins
- L'organisation du parcours de soins
- La qualité de l'accueil
- La prise en charge des usagers
- L'information délivrée aux usagers
- Le respect des droits des usagers

Quelle est la composition de la commission ?

- 1 Président
- 2 Représentants des Usagers
- 2 Médiateurs médicaux
- 2 Médiateurs non-médicaux
- 1 Assistante
- 1 Représentant de la qualité
- 1 représentant de chaque service de soins



Par quels moyens je peux connaître mes droits ?

Vous pouvez connaître vos droits via plusieurs ressources disponibles dans l'établissement :

- Livret d'accueil
- Chaîne n° 32 sur les télévisions dans les chambres des patients
- Charte du patient hospitalisé
- Flyers mis à votre disposition dans l'établissement



Quels sont les droits des usagers?

La confidentialité, le droit au respect de la personne humaine, l'accès à l'information, à son dossier médical, au consentement, le droit à la vie privée.
Les droits liés à la prise en charge de la douleur, aux soins palliatifs et à la fin de vie.



Quels sont les devoirs des usagers?

- Respect d'autrui
- Respect des horaires de visite
- Transmission d'informations (traitement, allergies...)
- Suivi des règles d'hygiène
- Interdiction de l'usage de matière dangereuse
- Interdiction de fumer dans l'établissement et de consommer de l'alcool
- Préservation du matériel mis à votre disposition



Comment devient-on
représentant des usagers?

D'une part il faut être
adhérent d'une association
reconnue par L'ARS
(Agence Régionale de
Santé). Ensuite, via cette
association, le membre va
présenter sa candidature.
L'ARS va ensuite donner
son verdict, s'il est positif,
le candidat va devoir suivre
une formation.



Comment contacter un représentant des usagers pour une simple question, réclamation ou contestation ?

Vous avez la possibilité de :

Contactez la Commission Des Usagers :

- En adressant un courrier à l'attention de la personne chargée des relations avec les usagers soit par courrier :

Direction Cap d'Or -1361 av des Anciens Combattants d'Indochine
83500 la Seyne Sur Mer
ou au 04 94 30 37 46

- En adressant un mail aux représentants des usagers :
ru.capdor@gmail.com
- Contacter le médecin responsable de votre hospitalisation ou le Directeur de l'Etablissement par un courrier exposant les faits et vos réclamations.

Et après ?

Après réception de votre réclamation, la Direction de l'établissement vous répond. Selon la nature de votre réclamation, elle vous informe aussi de la possibilité qui vous est offerte d'avoir recours à un médiateur.

Si un médiateur est saisi, celui-ci vous rencontre dans les 8 jours après sa saisine. Dans les 8 jours suivants l'audition par le médiateur, celui-ci adresse un compte-rendu aux membres de la CDU. Elle vérifie alors que la réclamation ne présente pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

La CDU formule ensuite des recommandations en vue d'apporter une solution.

Dans les 8 jours suivant la séance, l'établissement vous répond en joignant l'avis de la Commission.

Comment est organisée une médiation avec la CDU ?

Pour une réclamation ou demande d'explications approfondies portant sur les soins paramédicaux qui vous ont été prodigués ou sur votre intervention chirurgicale, vous pouvez cette fois-ci saisir la commission en exprimant votre demande auprès de la direction de l'établissement.

Remarques :

- La finalité de la réunion de médiation est d'apporter une solution à votre litige et vous informer sur vos droits et les voies de conciliation ou de recours dont vous disposez
- Seront conviés :
 - Le médiateur médical, dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.
 - Le médiateur non médical, si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.
- Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils pourront être simultanément saisis.
- Un compte-rendu résumant le contenu des échanges ayant eu lieu lors de cette réunion sera rédigé.



ELSAN

**CLINIQUE DU CAP-D'OR
HAD CAP DOMICILE**