



LES USAGERS ET LES REPRESENTANTS

Le Centre hospitalier de Saint-Tropez s'engage dans une démarche d'expérience patient qui passe par la promotion des droits des usagers.

La voix des usagers est importante.

Ce guide est édité pour vous aider à vous repérer dans l'exercice de vos droits en lien avec la Direction des Usagers de l'hôpital.

Mai 2023

Direction des Relations avec les Usagers

COMPOSITION :

Directeur des Relations avec les Usagers :

Monsieur BLANC Matthieu

Directeur des Opérations et Coopérations, Parcours et expérience patient, Qualité et Affaires Générales

matthieu.blanc@chi-fsr.fr

Responsable des Relations avec les Usagers :

Madame MENARD Claire

Ligne directe : 04.98.12.53.07

claire.menard@ch-saint-tropez.fr

NOS MISSIONS :

- Structurer et organiser les relations avec les usagers et notamment l'organe de représentation : la Commission des Usagers dite CDU.
- Définir la politique institutionnelle en matière de droits des usagers en lien avec le projet des usagers de la CDU.
- Recueillir et instruire vos réclamations ainsi que vos lettres de remerciements.
- Organiser vos demandes de médiations.



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

LE CIRCUIT DE VOTRE RECLAMATION

Vous avez constaté des dysfonctionnements ou des mécontentements par rapport à une situation pour vous ou l'un de vos proches qui a eu une consultation ou une hospitalisation, vous pouvez :

(1) en parler au Médecin pour toutes questions relatives à la prise en charge du patient ou au Cadre de santé pour toutes autres questions ;

(2) en cas d'impossibilité ou si les réponses ne vous satisfont pas, le porter à la connaissance du représentant légal de l'établissement : le Directeur.

L'Usager accepte

Plainte ou Réclamation écrite adressée au Directeur de l'établissement.

Plainte ou réclamation transmise à la Direction des Relations Usagers

La Direction des Relations Usagers

Accuse réception de votre plainte ou réclamation.

Diligente le cas échéant une enquête interne pour investiguer les faits rapportés

Répond systématiquement sur les faits rapportés.

Peut proposer une médiation qu'il vous appartient d'accepter ou refuser en retour.

La Commission des Usagers (CDU)

Peut être saisie de votre plainte ou réclamation si vous le mentionnez.

Prend connaissance du bilan des plaintes et des réponses apportées.

Les représentants des usagers

Les Représentants des Usagers (RU), sont des bénévoles, membres d'une Association agréée par le Ministère de la Santé.

Ils sont mandatés par cette Association et sont nommés par l'Agence Régionale de Santé.

Quelles sont leurs missions ?

Ils formulent des recommandations lors des CDU.

Ils contribuent à la politique qualité de l'hôpital et notamment les droits des Usagers, l'Accueil, la Prise en Charge, la Qualité et la Sécurité des Soins.

Ils élaborent le projet des usagers.

Si l'Usager le demande expressément, ils peuvent l'accompagner et l'aider à faire valoir ses droits.

Comment les contacter ?

Madame DELEIGNIES Carole:

- Par mail : deleigniescarole@orange.fr
- Par téléphone : 06 80 92 82 90

Madame ORION Véronique :

- Par mail : v.orion@hotmail.fr
- Par téléphone : 06.59.76.84.21

La Commission des Usagers (CDU)

La CDU est une instance collégiale dont la composition et les modalités de fonctionnement sont fixées par décret et arrêtées par l'établissement.

La CDU a pour missions de :

- contribuer à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs familles,
- examiner les plaintes et réclamations,
- être informée des actions correctives mises en place en cas d'évènement indésirable grave (EIG) et les analyser.
- recueillir les observations des associations,
- accompagner, le cas échéant, l'auteur d'une plainte ou d'une réclamation en médiation.

LA MEDIATION

La médiation (médicale / non-médicale) est une rencontre organisée en présence d'un tiers le médiateur (médecin / non médecin) afin de garantir les conditions d'un dialogue entre les parties.

Le médiateur effectue son office de manière indépendante, neutre et impartiale.

La médiation médicale porte sur une réclamation en lien avec la prise en charge médicale. La médiation non médicale porte sur une réclamation en dehors de la prise en charge médicale.

La médiation est toujours sur demande du réclamant ou proposition du représentant légal de l'établissement.

Dès sa saisie, le processus de médiation est engagé.

En pratique ?

Vous demandez une médiation lors de votre réclamation ou l'hôpital vous propose une médiation en réponse à votre réclamation.

La Direction des Relations avec les Usagers (DRU) vous propose un rendez-vous de médiation (date, horaire, lieu).

Vous recevrez ensuite une convocation ainsi que le document de demande d'autorisation de consultation du Dossier Médical du Patient concerné.

Seul le Médiateur pourra si besoin avoir accès au Dossier Médical du Patient.

Ce document devra être renseigné et renvoyé à la DRU.

Toute personne se présentant à la Médiation devra être munie de ses papiers d'identité (Patient concerné et accompagnant éventuel).

Le jour de la médiation, vous devrez vous présenter au Secrétariat de Direction du Centre Hospitalier de Saint-Tropez.

La médiation : suites

Le Médiateur élabore le compte-rendu de la Médiation qu'il fait parvenir sous huit jours au Président de la Commission des Usagers, qui après en avoir pris connaissance, émettra un avis.

A la suite, le compte-rendu de Médiation et l'avis de la Commission vous sont adressés.

La médiation ne fait pas obstacle à une procédure indemnitaire en cours ou à venir.

A votre écoute :

Les professionnels de l'établissement qui interviennent pour votre prise en charge.

Le médecin pour toute question relative à votre prise en charge médicale.

Le cadre de santé pour toute autre question.

La Direction des Relations avec les Usagers (DRU) en tant qu'interlocuteur de vos droits.

Les représentants des usagers pour vous conseiller et vous aide. Ils peuvent vous accompagner, sur demande, lors de la médiation.

Les médiateurs médical et non médical lors d'une médiation.

Droits des usagers de la santé



Centre Hospitalier de Saint Tropez
1508 RD 559
83580 GASSIN
Tel : 04.98.12.50.00 – www.ch-saint-tropez.fr