

**Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou d'une réclamation ?****1. Vous vous exprimez par oral ou par écrit :**

- Par oral : Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez votre réclamation au cadre de santé du service qui vous prend en charge.
- Par écrit : Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander, si vous êtes dans l'incapacité d'écrire, au cadre du service de consigner par écrit votre plainte.

Il est préférable d'adresser votre réclamation par écrit afin d'assurer un meilleur suivi de cette dernière.

**2. Vous recevez une réponse**

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez une réponse dans un délai raisonnable.

Il se peut que la réponse ne soit pas définitive car l'examen de votre plainte peut nécessiter de recueillir des informations supplémentaires auprès du service concerné.

**3. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur**

Dès cette première réponse, sachez 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. La rencontre a lieu, le plus rapidement possible, après que le médiateur ait été avisé de la situation.

**Quels sont les médiateurs ?**

Il existe deux 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 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 deux médiateurs.

Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médical, le plus souvent, il ne pourra 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 l'autorisation par écrit au préalable. 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.

**Quelle est la mission de la Commission Des Usagers**

La CDU se réunit 4 fois par an, notamment pour examiner vos plaintes et vos éloges.

Le médiateur fait un compte-rendu de votre entretien qui sera diffusé à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu, éléments utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la commission puisse en prendre connaissance. Les membres de la CDU sont tous, bien entendu, tenus au secret professionnel. Vous serez tenu informé de la suite donnée à votre plainte ou réclamation.

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs, vous ait apporté satisfaction. La commission décidera alors du 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 indiquera les voies de recours dont vous disposez. Le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

### **Quels sont les membres de la CDU ?**

Conformément à l'article R.1112-81 du code de la Santé publique, la Commission des Usagers est composée comme suit :

- Le directeur de l'établissement (ou son représentant)
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants
- Le médiateur médical et le médiateur non-médical

Les établissements peuvent décider que la CDU soit composée avec davantage de membres.

Pour connaître la composition, vous pouvez contacter le service Accueil et Gestion des séjours du Centre Hospitalier de Valençay, 24 rue des Princes, 36600 Valençay.

### **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 être en mesure de répondre à cette consultation, 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 un très grand nombre d'informations. Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie vient de l'expression des personnes hospitalisées. En effet, toutes les plaintes, réclamations, éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction, sont mises 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 qu'une amélioration est souhaitable dans un domaine donné, elle formule des recommandations auprès du conseil de surveillance.

Ce dernier décide, parmi ces recommandations, celles que l'établissement

a lieu de 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, à savoir l'Agence Régionale de Santé (ARS) et à la Conférence Régionale de Santé (CRS), 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, vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc important que nous le sachions. Vous participez ainsi à l'amélioration de la qualité au Centre Hospitalier de Valençay.**