

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU), QU'EST-CE QUE C'EST ?

La Commission des usagers (CDU) représente les patients et leur famille. Elle veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

QUI SONT LES MEMBRES DE LA CDU ?

La CDU du Centre Hospitalier Public d'Hauteville est présidée par le Directeur. Elle est composée de médiateurs médicaux et non médicaux, de représentants des usagers membres d'associations agréées, et de représentants du personnel et des instances.

QUEL EST LE RÔLE DE LA CDU DANS LE TRAITEMENT DE MA RÉCLAMATION ?

L'ensemble des réclamations, ainsi que les réponses apportées et les comptes rendus de médiation, sont portés à la connaissance des membres de la CDU, qui se réunit trimestriellement. Les membres de la CDU sont tenus au secret professionnel et de mission, ils interviennent en garantissant le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné. La CDU peut faire des recommandations en vue d'améliorer l'accueil et la qualité de prise en charge des patients et de leurs proches et d'assurer le respect des droits des usagers.

POLITIQUE DES DROITS DES USAGERS DU CHPH

La CDU du Centre Hospitalier Public d'Hauteville a défini une politique de promotion des droits des usagers, ayant pour orientations prioritaires :

- L'information du patient sur ses droits et son état de santé,
- La promotion de la bientraitance,
- L'encouragement de l'expression des usagers et de leurs proches,
- L'organisation d'une prise en charge particulière pour les patients en fin de vie.

CHARTRE DE LA PERSONNE CHARTRE HOSPITALISÉE

Le document intégral est accessible sur www.sante.gouv.fr



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.

QU'EST-CE QU'UNE MÉDIATION ?

Au titre de votre réclamation, vous avez la possibilité de bénéficier d'une médiation. La médiation est destinée à résoudre des incompréhensions entre les usagers et les professionnels de santé ou l'établissement. L'objectif n'est pas de trouver obligatoirement une solution au litige ou d'éviter un conflit ; il s'agit de rétablir le dialogue, de reprendre un dossier, d'alerter l'établissement sur des dysfonctionnements, éventuellement de proposer des solutions, et d'informer les usagers sur les voies de recours.



QUI SONT LES MÉDIATEURS ?

Les médiateurs sont des professionnels de l'établissement, soignants ou non, qui n'ont pas participé à la prise en charge visée par la réclamation. Ils ont une position neutre : ils défendent les droits des patients mais aussi des professionnels de santé et de l'établissement. Ils ne sont ni juges, ni experts.

COMMENT S'ORGANISE UNE MÉDIATION ?

Avant d'organiser une médiation, il est demandé de renvoyer le formulaire correspondant complété, au service en charge des relations avec les usagers de l'établissement. Une autorisation est requise pour permettre au(x) médiateur(s) de consulter la partie du dossier en lien avec la réclamation. Les médiateurs sont tenus au secret professionnel (article 226-13 du Code Pénal). Si vous souhaitez être accompagné par un représentant des usagers ou un proche, il est demandé de le préciser et d'indiquer leur nom et leur qualité (ex : sœur, époux). Dès réception de ce formulaire, le ou les médiateur(s) est/sont contacté(s) pour une prise de RDV sous 8 jours, sauf indisponibilité de votre part. Si la réclamation est faite au cours de l'hospitalisation, le rendez-vous de médiation doit être organisé avant la sortie (sauf refus ou indisponibilité du patient).

Le compte rendu de médiation doit être adressé au Directeur dans les 8 jours suivant la médiation. Un courrier définitif vous sera ensuite adressé, avec le compte rendu de médiation.

QUI SONT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET COMMENT LES CONTACTER ?

Les représentants des usagers sont membres d'associations agréées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades. Ils sont désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils ont pour mission de défendre les droits des patients et de porter la parole des usagers et de leurs proches au sein de l'établissement. Les représentants des usagers peuvent vous accompagner lors d'une médiation. Ils siègent également à la Commission des Usagers de l'établissement.

Ils participent enfin à l'élaboration d'outils visant à améliorer la qualité de la prise en charge, à la procédure de certification de l'établissement, et ont un droit d'alerte auprès de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Les représentants des usagers du Centre Hospitalier Public d'Hauteville sont :

Fonction	Nom et prénom	Association	Adresse mail
Titulaire	Bernard PAVIER	UDAF	usagers@chph01.fr
Titulaire	Georges BERMOND	UFAL	usagers@chph01.fr
Suppléant	Françoise DUBOIS	UDAF	usagers@chph01.fr

POUR LES USAGERS DES ÉTABLISSEMENTS MÉDICOSOCIAUX (ex : EHPAD) : LES PERSONNES QUALIFIÉES DU DÉPARTEMENT DE L'AIN

Les personnes qualifiées ont pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'utilisateur pour la résolution d'un conflit ou litige rencontré dans le cadre d'une prise en charge sociale ou médico-sociale pour personnes âgées ou handicapées. La personne qualifiée ne s'entend pas comme étant un médiateur, mais un défenseur. Vous pouvez contacter le référent régional par téléphone : 04.81.10.60.94 ou par courrier : ars-ara-da-pers-qualif-ms@ars.sante.fr. Retrouvez la liste des personnes qualifiées du département et le formulaire de saisine sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé : <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/la-personne-qualifiee>

Même en l'absence de médiation, une réponse sera apportée à votre réclamation, sur la base des résultats de l'enquête interne diligentée par le Directeur.