



L'EXPRESSION DES USAGERS

Le GHER a besoin de comprendre vos attentes.

Répondez:

- **au questionnaire « e-satis »** anonyme transmis par courrier électronique.

Lors de votre entrée à l'Hôpital,
donnez votre adresse e-mail

2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez sur votre boîte mail un lien **pour remplir le questionnaire en ligne**



Dès l'activation du lien, vous disposez d'un délai de **12 semaines pour répondre** aux questions.

- **au questionnaire de satisfaction** qui vous est remis.

Vous pouvez aussi témoigner aux professionnels de santé de votre satisfaction.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET MÉDIATEURS MÉDECINS ET NON MÉDECINS, MEMBRES DE LA CDU DU GHER :

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

TITULAIRES

Monsieur Roland SIHOU (France Rein OI)
Monsieur Marie Louis VIRAPOL (La Ligue Contre La Cancer)

SUPLÉANTS

Madame Marie-Thérèse CORBIERE (UFAL 974)
Madame Karine DAMOUR (France Rein OI)

LE MÉDIATEUR MÉDECIN

TITULAIRE

Docteur Yannick GOULAMHOUSSEN CHARIFOU

SUPLÉANTS

Docteur Gautier SCHWEBEL
Docteur Julie HYON
Docteur Vincent CHAPPEL

LES MÉDIATEURS NON MÉDECINS

TITULAIRE

Madame Liliane RAJESSON

SUPLÉANTS

Monsieur Alix MOUTOUSSAMY
Madame Florence PAYET-TANDRYA
Madame Anaïs ROCHE



LA COMMISSION DES USAGERS

GHER

**Direction Qualité, Gestion des risques
et Relations avec les Usagers**

30 Route Nationale 3
BP 186 - 97470 SAINT-BENOIT



0262 98 80 98



qualite@gher.fr





QU'EST CE QUE LA CDU ?

La Commission des usagers (CDU) est une instance consultative composée, notamment :

- du Directeur Général du GHER,
- des représentants des usagers,
- des médiateurs médecins et non médecins,



QUELLES SONT SES MISSIONS ?



La CDU a vocation à :

- veiller au respect des droits des usagers
- faciliter les démarches
- contribuer à l'amélioration de la prise en charge.

Elle veille à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation



À QUI S'ADRESSER ?

Vous souhaitez formuler une plainte ou faire une réclamation consécutive à votre prise en charge ?

Vous pouvez contacter :

- le responsable du service de soins, afin de trouver une solution adaptée,
- la direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers.



0262 98 80 98



qualite@gher.fr

- › Pour vous accompagner dans les démarches
- › Pour vous proposer de contacter les représentants des usagers du GHER (cf. liste au verso)
- › Pour vous mettre en contact avec des médiateurs (cf. liste au verso).



QUI SONT LES MÉDIATEURS ?

Pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, c'est un médecin.

Sinon, c'est un professionnel de santé non médical.



QUEL EST LEUR RÔLE DANS LA MÉDIATION ?

Ce qu'est la médiation :

- une écoute bienveillante :
 - › des patients
 - › des équipes médicales / non médicales
- la compréhension des événements par les parties et leur reformulation (consultation du dossier médical avec l'accord du patient)
- la proposition des points d'amélioration
- l'élaboration du compte-rendu qui est transmis à l'utilisateur, ainsi qu'à la CDU.

Ce que n'est pas la médiation :

Une expertise, ni un 2^{ème} avis médical.

