



L'instruction des réclamations Au Centre Hospitalier d'Albi



*Les réclamations sont prises en compte par l'établissement ; ce document vous précise les différentes étapes de leur examen ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la **Commissions Des Usagers (CDU)** de remplir ses missions.*

1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un responsable du service (cadre de santé, médecin du service) qui vous prend en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimez par écrit

En cas d'impossibilité de vous exprimer oralement au responsable de service ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez aussi vous exprimer par écrit à la direction de l'établissement (direction.hopital@ch-albi.fr).

3. Vous recevrez une réponse écrite

Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre réclamation nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

4. Vous pouvez être mis(e) en relation avec un médiateur

Dans cette première réponse, il sera précisé 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.

5. Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de **rencontrer un médiateur**, la rencontre a lieu dans les 8 jours après la saisine (c'est-à-dire après que le médiateur ait été avisé), sauf impossibilité de votre part. **Pensez à donner sans attendre votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médecin.**

6. Vous recevrez sous 8 jours, **un compte rendu de votre rencontre avec le médiateur**. Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la CDU décidera alors le classement de votre dossier.

Dans le cas inverse, la commission formulera des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou de vous informer des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez. Le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

A QUOI SERT LA COMMISSIONS DES USAGERS ?

La CDU permet de **faire le lien entre l'établissement et l'utilisateur**. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à **améliorer votre accueil, votre information ou celle de vos proches ainsi que la qualité et la sécurité de votre prise en charge**. Elle veille au respect de vos droits et facilite vos démarches.

QUI SONT LES MEMBRES DE LA CDU ?

- **Représentant du directeur** : Mme Catherine LENGARD-COUBLE, Directrice adjointe chargée des relations avec les usagers
- **Les médiateurs médicaux** : Docteur Bernard BORREL, (titulaire) ; Docteur Marc BOYER (suppléant), Docteur Anne STRATEMAN, (suppléant).
- **Les médiateurs non médicaux** : Mme Alexandra LORTAL, Cadre supérieur de Santé, (titulaire) ; Mme Cécile BLANADET, Attaché d'administration affaires générales et relations usagers, (suppléante).
- **Les représentants des usagers** : Mme Corinne FALCOZ (titulaire), Mme Janine TUVIGNON (titulaire), Mme Marie-Angèle MAFFRE suppléante, Mme Armande ROQUES, (suppléante).
- **Représentant du CSE** : Mme Aurélie YAHIAOUI (titulaire) ; Mme Mélanie MAHOUE (suppléante).
- **Représentant de la CSIRMT** : Mme Laurie TRUTINO, aide-soignante (Titulaire), Mme Véronique VINCENT, ergothérapeute (suppléante).
- **Assistent avec voix consultative** : Mme Laurence SOMBRUN, Coordonnateur général des soins et Mme Virginie HORAK, Responsable Qualité et Gestion des risques

Si vous souhaitez contacter les représentants des usagers : representantsdesusagers@ch-albi.fr

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.
Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que vous fassiez part de vos observations.