



L'instruction des réclamations Au Centre Hospitalier de Graulhet



*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 **Commission 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 exprimer 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 auprès de la Direction de l'établissement (direction.hopital@hopital-graulhet.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 COMMISSION 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 ainsi que celui 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 **Wassim HAMIE**, titulaire ; Docteur **Lucille DELAGNES**, suppléant
- **Les médiateurs non médicaux** : M. **Jean-Marie PIAULT**, IDE Unité mobile de Gériatrie, titulaire, M. **Pierre Alain RAMBOER**, Ingénieur Responsable Qualité, suppléant
- **Les représentants des usagers** : M. **Raymond BESSOU**, titulaire, M. **Michel ARNOULD**, titulaire
- **Représentant du CSE** : Mme **Aurélie VICENTE**, Aide-soignante, titulaire
- **Représentant de la CSIRMT** : Mme **Florence PINEL**, Aide-Soignante, titulaire / Mme **Sabrina DA SILVA**, Infirmière, suppléante
- **Représentant du CS** : M. **Christian ZUCHOWICZ**, Personnalité qualifiée
- **Président de la CME** : Dr **Matthieu DUMAS**, Médecin Libéral

Si vous souhaitez contacter les représentants des usagers : representants.usagers@hopital-graulhet.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 pour y répondre.
Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que vous nous fassiez part de vos observations.