



L'Isle-Adam,

Service : Qualité
Tél : 01 34 69 76 63
Mail : qualite@hgiap.fr

Objet : Information sur vos droits dans le cadre d'une réclamation

Suite à votre réclamation, si la réponse apportée par notre établissement ne vous convient pas, vous avez la possibilité de solliciter des personnes compétentes pour organiser une médiation entre l'établissement et vous-même, pour vous aider à faire valoir vos droits et pour vous accompagner dans vos démarches.

Pour les services du pôle sanitaire : USLD, médecine et SMR (HC et HDJ)

Deux types de médiateurs sont chargés de vous écouter, de vous accompagner et de rétablir une relation de confiance entre vous-même, l'établissement ou l'un de ses professionnels : le médiateur médecin et le médiateur non médecin.

Le médiateur médecin intervient si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge.

Dans tous les autres cas (qualité de l'alimentation, confort de la chambre, accueil des proches...), ce sera le médiateur non médecin.

Si votre réclamation concerne les deux domaines, les deux médiateurs seront saisis.

Si le médiateur médical doit consulter des informations contenues dans le dossier médical du patient pour réaliser la médiation, un accord écrit sera demandé au patient.

Les médiateurs vous recevront dans le cadre de la médiation. Ils rédigeront un compte-rendu de médiation qu'ils adresseront au président de la CDU. Le président de CDU transmet ensuite le compte-rendu de médiation à l'utilisateur et aux membres de la CDU sans délai. Si des éléments concernant la santé figurent dans le compte-rendu un accord écrit est demandé à l'utilisateur pour que les membres de la CDU puissent en prendre connaissance.

La CDU formulera des recommandations pour apporter une solution au litige ou informera l'utilisateur des voies de recours dont il dispose. Vous pouvez vous faire accompagner d'un représentant des usagers de la CDU lors de votre rencontre avec le médiateur.

Pour les services du pôle médico-social : EHPAD, ADJ, SSIAD et ESA

Vous pouvez faire appel à la personne qualifiée du département (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles). Celle-ci est référente pour défendre les droits des usagers des services sociaux / médico sociaux pour le département du Val d'Oise. Vous ou votre représentant légal peut faire appel à la personne qualifiée pour un simple questionnement ou un litige afin d'être aidé à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

Ce courrier s'inscrit dans le cadre de l'information liée à la défense des droits des patients afin que tous les usagers aient connaissance de notre CDU (pôle sanitaire) et de la personne qualifiée du département (pôle médico-social). Vous trouverez ci-dessous leurs coordonnées.

*Florine Herbillon,
Responsable qualité*



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Vous souhaitez adresser une réclamation sur les soins, sur l'accueil que vous avez reçu....

C'est quoi la CDU ?

La Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Procédure de réclamation

Adressez-vous dans un premier temps à la PCRU de l'Etablissement. Elle est à l'écoute du public et de ses attentes et assure l'interface entre les usagers, les professionnels et la Direction. Puis par courrier au Directeur de l'établissement.

En cas d'insatisfaction suite aux réponses apportées par l'Etablissement, vous pouvez contacter directement les médiateurs de la CDU par téléphone ou emails.

Communication

Les comptes-rendus se trouvent sur l'espace personnel du site Internet.

Ses missions

- Veiller au respect des droits des Usagers
- Faciliter leurs démarches
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients
- Participer à l'élaboration de la politique d'accueil, d'information et de promotion des droits des usagers.
- Faire des propositions pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge et être informée des suites données.

Contactez la CDU

NOMS	FONCTIONS	TELEPHONE	EMAIL
F. CHAMMAH	Président de la CDU, Directeur	01 34 69 76 84	direction@hgiap.fr
S. FORT	Vice-présidente de la CDU et Médiateur non médical titulaire	01 34 69 76 83	idecfcm@hgiap.fr
Dr. TAURAND	Médiateur Médecin Titulaire	01 34 69 76 75	ptaurand@hgiap.fr
Dr. BATCHY	Médiateur Médecin suppléant	01 34 69 76 67	cbatchy@hgiap.fr
H. HEURLIER	Médiateur non Médical suppléant, Brancardier	01 34 69 00 33	rvheurlier@gmail.com
A. PARAGE	Représentante des usagers titulaire, Association des Paralysés de France	06 70 60 20 12	annie.poste@laposte.net
Y. LAUMONIER	Représentant des usagers titulaires, Membre de l'association France Alzheimer Val-d'Oise	06 80 63 36 20	ylaumonier@bbox.fr
M.LEONHARDT	Représentante des usagers suppléante, Présidente de l'association H.A.P.I (Handicap Alzheimer Prestations Informations)	06 99 15 89 70	martine.leonhardt@yahoo.fr
M. DEVIENNE	Représentante des usagers suppléante, Membre de l'association France Alzheimer Val-d'Oise	06 60 70 42 72	mimiche95@free.fr
C. VALQUENART	Personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) , Responsable des services de soins	01 34 69 76 73	hospitalisation@hgiap.fr
F. HERBILLON	Responsable Qualité	01 34 69 76 63	qualite@hgiap.fr

Usagers d'un service
ou d'un établissement
médico-social



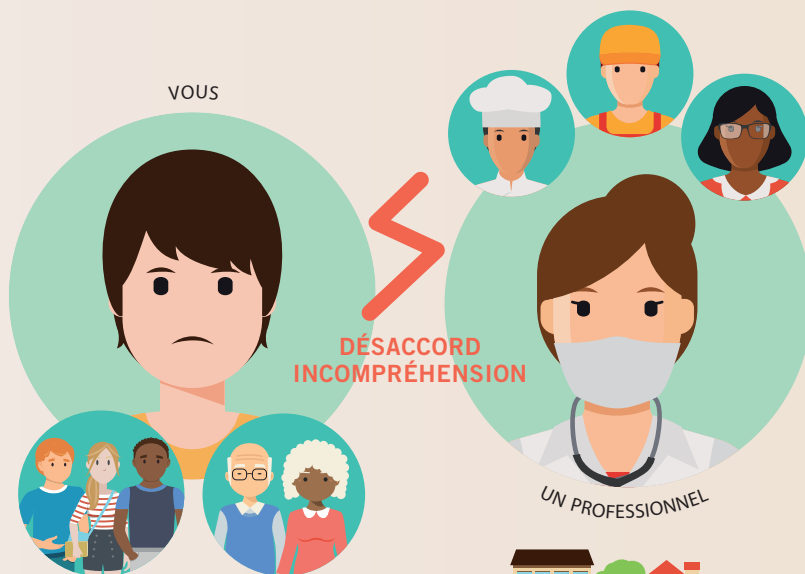
Personne qualifiée

La personne référente pour le respect de vos droits

En tant qu'usager d'un service ou d'un établissement médico-social, la « personne qualifiée » est un référent pour vos droits. Face à un différend ou un simple questionnement, ne restez pas seul, appuyez-vous sur une personne qualifiée !

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou un service médico-social, l'usager ou ses représentants légaux peuvent faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

Dans quel cadre peut-on saisir une personne qualifiée ?



Par exemple, vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle :

- si vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- si vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
- si vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, etc.

La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux : EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), service d'aide aux personnes âgées, unité de soins de longue durée, structures pour les enfants et les adultes en situation de handicap, centre d'hébergement ou de réinsertion sociale, centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue, service d'action éducative en milieu ouvert, centre maternel, maison d'enfant à caractère social.

Qui sont les personnes qualifiées ?



Les personnes qualifiées sont présentes **dans chaque département**. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité. Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'Agence régionale de santé (ARS). Les personnes qualifiées ont une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elles disposent également des compétences en matière de droits sociaux.

Comment faire appel à une personne qualifiée ?

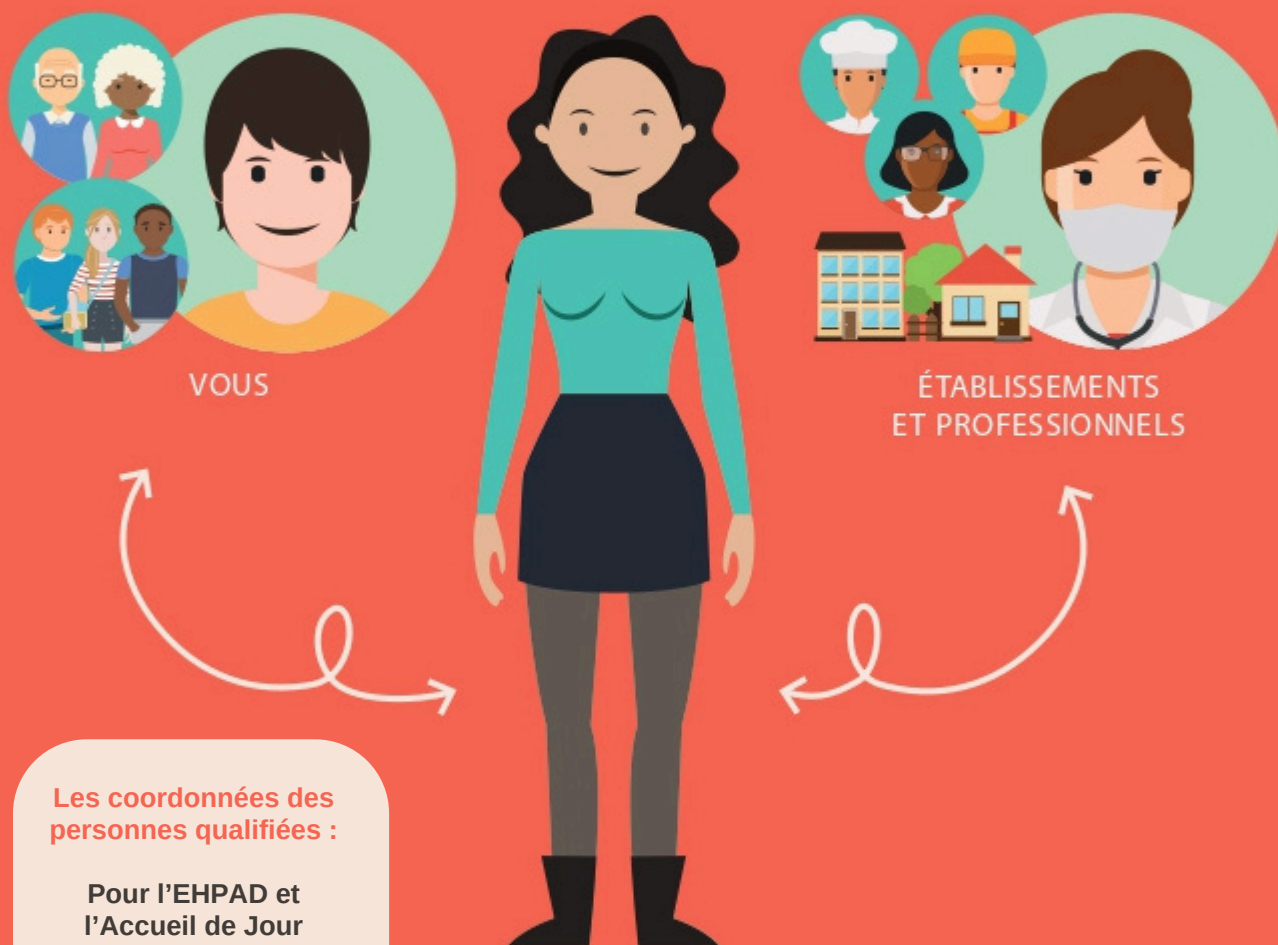
Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée dans votre établissement. Consultez cette liste, choisissez librement l'une d'entre elles. Retrouvez comment solliciter les personnes qualifiées par département sur le site de l'ARS Ile-de-France

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0>
N'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées (postales et téléphoniques) afin qu'une réponse vous soit transmise

Et après ?

La personne qualifiée prendra contact avec vous pour convenir des modalités de rencontre. Un premier échange vous permettra de lui expliquer votre situation. Elle contactera ensuite l'établissement ou

le service pour en discuter. Puis, elle vous fera part de son entretien avec l'établissement ou le service et vous apportera une réponse pertinente et adéquate à votre demande.



Les coordonnées des personnes qualifiées :

Pour l'EHPAD et l'Accueil de Jour

M. BAILLEUX Jacques
M. MEMAIN Thomas
Mme. ARNOUD Nathalie

Pour le Service de Soins Infirmiers A Domicile

Mme. MENDLI Aissa
M. AIT AMRAOUI Axel

Comment déposer une réclamation ?

Par courrier :

Délégation départementale du Val d'Oise
Département Autonomie
Délégation départementale ARS du Val d'Oise
16 avenue des Béguines
95800 CERGY

Par mail :

ars-dd95-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr
en mettant en copie l'adresse suivante :
ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr