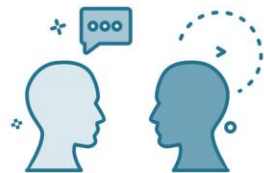


Usagers, comment vous exprimer ?



En cas de mécontentement concernant votre accueil ou votre prise en charge, vous pouvez formuler vos remarques :

- Par mail : direction@clinique-trenel.com
- Par courrier :
Clinique Trénel
Direction
575, rue du Docteur Trénel
CS 20102 - 69560 Sainte Colombe

L'établissement pourra vous proposer une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers, membre de la Commission Des Usagers.

Vous pouvez également :

- Vous exprimer oralement avec les responsables du service (cadre de santé, médecin)
- Remplir le questionnaire de satisfaction remis lors du séjour

Vos représentants des usagers à la clinique Trénel

Mme Marie-Thérèse BERNARD

M. Bernard CHARDINY

Comment les contacter ?



Par mail : r.u@clinique-trenel.com

La voix des usagers de la santé Rhône Alpes Auvergne :

Site internet : <http://www.france-assos-sante.org/auvergne-rhone-alpes> (URAASS - France Assoc Santé)

Adresse : 129 rue de Créqui – 69006 LYON

Mail : auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org – Téléphone : 04 78 62 24 53

Clinique Trénel
575, rue du Docteur Trénel
CS 20102 - 69560 Sainte Colombe



Tout savoir sur

Les Représentants des Usagers



Ne pas jeter sur la voie publique

DOC DIR 001 V01 – Février 2023

Foire aux questions



Qu'est-ce qu'un représentant des usagers (RU) ?

Le représentant des usagers est issu du monde associatif.

Ils sont les interlocuteurs privilégiés pour les patients et leurs familles et ont pour rôle de **défendre** et de **veiller au respect des droits des usagers** du système de santé.

Pour cela, ils peuvent siéger dans des instances, dans des commissions, ou encore participer à des groupes de travail.

Quelles sont les missions des RU ?

1. Faire des propositions pour l'amélioration de la prise en charge des patients
2. Veiller à la qualité de la prise en charge des usagers dans les établissements de santé en signalant les besoins et problèmes rencontrés par les usagers (lors des Commissions Des Usagers – CDU).
3. Conseiller les usagers dans leurs démarches et les orienter dans le système de santé.
4. Participer à l'examen des plaintes et des réclamations.
5. Contribuer aux travaux des différentes instances (CDU, Comité de Lutte contre la Douleur, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales etc.)
6. Animer des stands d'informations à destination des patients, accompagnants ou professionnels.

Un peu d'histoire



Ces dernières années, la relation patient / médecin a beaucoup évolué, notamment sur le plan des modes d'expression individuels et collectifs concernant la qualité et l'organisation des soins.

La législation évolue depuis la réforme hospitalière de 1996 et reconnaît une parole spécifique et collective des usagers et prévoit des représentants de l'intérêt des usagers.

C'est la **loi du 4 mars 2002** relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, dite « **Loi Kouchner** », qui sera décisive pour la mise en place de la démocratie sanitaire : elle prévoit en effet les conditions qui faciliteront l'expression collective de la représentation des usagers.

La Commission Des Usagers est composée du représentant légal de l'établissement ou de son mandaté qu'il a désigné, d'un médiateur et son suppléant désignés au sein de l'établissement, de deux Représentants des Usagers désignés l'Agence Régionale de Santé.

Celle-ci facilite vos démarches, veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients, en examinant toutes les réclamations (mails, courriers, questionnaires de satisfaction).

Le circuit de traitement des plaintes



S'expliquer, comprendre et faire évoluer

1. Réception de votre courrier de réclamation par la Direction.
2. Traitement de votre demande par la Direction en charge des relations avec les usagers.
3. Sollicitation des services de soins concernés pour obtenir des éléments d'explication.
4. Présentation du dossier en Commission Des Usagers.
5. Une réponse vous est apportée ou une rencontre médiatrice avec les personnels de santé impliqués vous est proposée.
6. Élaboration d'un plan d'actions correctives dans le cadre de l'amélioration de la qualité des prises en charge puis suivi de la mise en pratique.