

QUI SONT LES MÉDIATEURS ?

IL EXISTE 2 MÉDIATEURS :

Le médiateur médical et le médiateur non médical. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle, service ou unité dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médical sera compétent.

Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médical.

Si votre réclamation concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les 2 médiateurs.

COMMENT FAIRE CONNAÎTRE VOTRE AVIS (REMERCIEMENTS OU RÉCLAMATION) ?

PAR COURRIER AU DIRECTEUR :

HMV - HÔPITAL DE SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
26 rue du Nouvel Hôpital
88100 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

PAR COURRIEL :

direction-usagers.ch-saintdie@chi-hmv.fr

PAR LE BIAIS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

representants-usagers@chi-hmv.fr

VOS REPRÉSENTANTS :

● HÔPITAL DE SAINT-DIÉ ET FRAIZE

M. Jean-François LESNE
Fédération Nationale des Visiteurs de Malades
dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH)
06.76.76.52.61

● HÔPITAL DE SAINT-DIÉ

Mme Georgette BACCOUCHE
ASP Ensemble - 06.10.73.84.52

● HÔPITAL CLAUDIUS REGAUD DE GÉRARDMER

Mme Catherine HOUBRE
Ligue contre le Cancer - 06.48.23.93.14

● HÔPITAL DES 5 VALLÉES DE MOYENMOUTIER

Mme Monique PADOAN
FNVM - 06.16.15.17.38

● HÔPITAL DE SAINT-DIÉ, CLAUDIUS REGAUD DE GÉRARDMER, FRAIZE ET DES 5 VALLÉES DE MOYENMOUTIER

M. Jacky COULON
APF France Handicap - 06.32.14.38.40

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.



HOPITAUX DU MASSIF DES VOSGES
26 Rue du Nouvel-Hôpital 88100 Saint-Dié-des-Vosges
Tél : 03 29 52 83 00



VOUS SOUHAITEZ VOUS EXPRIMER SUR VOTRE PRISE EN CHARGE ?

FAIRE DES REMERCIEMENTS OU DÉPOSER UNE RÉCLAMATION



IL EST TRÈS IMPORTANT POUR LE PERSONNEL DE L'ÉTABLISSEMENT DE CONNAÎTRE VOTRE AVIS SUR LE SÉJOUR :

N'HÉSITEZ PAS À NOUS COMMUNIQUER :

- VOS REMERCIEMENTS
- VOTRE RÉCLAMATION

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'un courrier d'un usager formulé auprès d'un établissement de santé ?

CES ÉTAPES SONT LES SUIVANTES :

- 1.** Vous vous exprimez par oral
Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre appréciation à un responsable du pôle (Médecin ou Cadre de Santé...) qui vous prend en charge.
- 2.** Vous pouvez exprimer aussi par écrit votre avis (remerciements ou réclamation) au directeur de l'établissement.
- 3.** Toutes les appréciations sont transmises à la direction. Vous recevez sous sept jours, un courrier accusant réception de votre courrier.

DANS LE CADRE D'UNE RÉCLAMATION :
 - Après examen de votre courrier une enquête interne sera diligentée auprès du responsable concerné (service, unité...) permettant de recueillir des informations.
 - Si des éléments concernant votre santé sont utiles pour examiner votre réclamation ou plainte , il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que des membres de la CDU puissent prendre connaissance de ces éléments. Après analyse de l'ensemble des éléments, une réponse détaillée vous sera transmise.
- 4.** Dès la première réponse, il est précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un représentant des usagers pour vous faire accompagner tout au long de votre démarche. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur.
- 5.** Une médiation peut vous être proposée.
- 6.** Des membres de la CDU étudient également votre réclamation. En cas de médiation le médiateur fait un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU. Les membres de la CDU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.
- 7.** Vous êtes informé(e) par écrit de la suite donnée à votre réclamation ou plainte après avis de la CDU. S'il y a lieu le compte rendu de médiation vous est transmis.



CONTACT:
CHARGÉE DES RELATIONS USAGERS
Tél : 03.29.52.77.62

