

A close-up photograph of several hands clasped together in a supportive grip. The hands are of various skin tones and are positioned in the center of the frame. At the bottom left, a portion of a person wearing green scrubs is visible. The background is a dark, textured surface.

# LA PAROLE DES USAGERS

## QUI SONT LES REPRESENTANTS DES USAGERS ?

Les représentants des usagers sont les porteurs de la parole des usagers dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés et, lors des débats publics organisés, par exemple, par les conférences régionales de santé et de l'autonomie.

Ils exercent leurs missions dans le cadre d'un mandat de représentation qui leur est confié par le ministère chargé de la santé ou une Agence Régionale de Santé, en tant que membre d'une association agréée.

Les représentants agissent principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé.

## QUEL EST LEUR RÔLE DANS L'ÉTABLISSEMENT

Les représentants des usagers contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès de la Direction, en les conseillant sur les démarches à entreprendre et en les orientant si besoin dans le système de santé.

Dans cet objectif, ils participent notamment à des instances consultatives ou décisionnelles de l'établissement telles que la Commission Des Usagers, le conseil de surveillance et la sous-commission de la Commission Médicale d'Établissement.

Ils sont également associés à divers groupes de travail thématiques dans le cadre de démarches qualités ou de prévention du recours aux mesures de contrainte de type isolement et contention.



## LA COMMISSION DES USAGERS



Cette commission facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent exprimer leurs plaintes auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

Elle se compose au moins du représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, d'un médiateur médecin et son suppléant, d'un médiateur non médecin et son suppléant et de deux représentants des usagers et leurs suppléants. Ces membres élisent parmi eux un président et un vice-président.



## EXPRIMER SA SATISFACTION/NON SATISFACTION

En première intention, vous pouvez adresser vos remarques par oral au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

En cas d'impossibilité, ou si les explications ne vous satisfont pas, vous avez la possibilité de vous adresser au directeur de l'établissement et/ou au président de la CDU par courrier ou e-mail : [direction.usagers@ch-cadillac.fr](mailto:direction.usagers@ch-cadillac.fr).

Les questionnaires de satisfaction proposés dans l'unité vous permettent également de donner votre avis.



## LA PROCÉDURE

Les remarques sont exprimées par le patient, sa famille, son tuteur ou un proche. Tous les courriers adressés à l'établissement sont transmis au directeur.

**Le mode de traitement diffère ensuite selon sa nature.**

- Soit le directeur répond de façon circonstanciée et dans les meilleurs délais,
- Soit le directeur informe l'intéressé(e) qu'il procède à la saisine d'un médiateur ou avise le (la) plaignant(e) de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur.
- Si le(la) plaignant(e) ne souhaite pas de médiation : le directeur apporte une réponse circonstanciée.
- Lorsqu'une médiation est envisagée, il faut apprécier le caractère médical de la plainte afin de déterminer si le médiateur saisi sera un médiateur médecin ou un médiateur non médecin. Si la plainte comprend un caractère médical et un caractère d'un autre ordre, deux médiateurs pourront être saisis pour une médiation conjointe.

## DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

Le médiateur rencontre le(la) plaignant(e) dans les 8 jours suivant la saisine, dans la mesure du possible. Il adresse un compte rendu au président de la Commission Des Usagers (CDU) qui le transmet au plaignant et aux membres.



## ACTION DE LA COMMISSION

La commission effectue un suivi régulier des plaintes/réclamations et formule des recommandations en vue de leur résolution.



Elle émet également dans un rapport annuel des recommandations générales sur la qualité de la prise en charge et le respect des droits des patients.

## LES REPRESENTANTS DES USAGERS

Notre établissement compte deux membres titulaires et deux membres suppléants.

Ils sont présents régulièrement au sein de la Maison des Usagers et joignables par téléphone ou e-mail :



**06.64.02.14.47.**

**[representants.usagers@ch-cadillac.fr](mailto:representants.usagers@ch-cadillac.fr)**

## LES ASSOCIATIONS DES USAGERS



**Union Nationale de Familles et d'AMis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)**

**05 56 81 44 32 / urgence : 07 61 94 06 86**

Des accueils sont assurés par des bénévoles formés de l'UNAFAM sur toute la Gironde. L'UNAFAM propose aussi des formations « Troubles Psychiques », des ateliers d'entraide psycho-éducatif, des groupes de parole (animés par un psychologue et un bénévole) et des conférences.



**Association Départementale des Amis et Parents des personnes handicapées mentales (ADAPEI)**

**05 56 11 11 11 (tous les lundis de 14h à 16h)**

L'ADAPEI de la Gironde assure des permanences d'écoute. Elle met également en place des groupes de parole, des rencontres à thèmes et des rencontres parents/professionnels.



**Union départementale des associations familiales (UDAF) : 05.56.01.42.00.**



**Association des visiteurs des malades dans les établissements hospitaliers (VMEH) : 05.56.48.58.89**

## LES EVENEMENTS INDESIRABLES



*Un « évènement indésirable » est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.*

Son signalement est un acte citoyen qui bénéficie à tous et qui contribue à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé.

Pour déclarer un évènement indésirable que vous suspectez d'être lié aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins, vous pouvez vous rendre sur le portail dédié : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>



## INFORMATIONS



**Défenseur des Droits**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Défenseur des Droits : 09 69 39 00 00

[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)



Agence Régionale de Santé  
Nouvelle-Aquitaine

Union régionale des associations agréées du système de santé (URAAS) : 05.56.93.05.92.

[nouvelleaquitaine@france-assos-sante.org](mailto:nouvelleaquitaine@france-assos-sante.org)