



L'EXPRESSION DES USAGERS

Le CHOR a besoin de comprendre vos attentes. Répondez :

- au questionnaire de satisfaction anonyme transmis par « e-satis » via courrier électronique,

Lors de votre entrée à l'Hôpital,
donnez votre adresse email.

2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez sur
votre boîte mail, un lien pour remplir
le questionnaire en ligne.

Dès l'activation du lien, vous disposez d'un délai de
12 semaines pour répondre aux questions.
Les résultats sont disponibles sur Scope Santé.

- au questionnaire de satisfaction qui
vous est remis dans le service.

**Vous pouvez témoigner aux
professionnels de santé de votre
satisfaction.**



DEMANDE DE DOSSIER PATIENT

Vous pouvez faire une demande de votre
dossier patient en envoyant un email à :

direction@chor.re

ou

dossier.patient@chor.re

LES REPRESENTANTS DES USAGERS
ET MEDiateURS MEDECINS ET NON MEDECINS
MEMBRES DE LA CDU DU CHOR

LES REPRESENTANTS DES USAGERS

TITULAIRES :

Pascale SAVOYE

psavoie974@orange.fr

Rémy ALMAR

remy.almar@orange.fr

SUPPLEANT :

Jocelyne LAURET

j-lauret@wanadoo.fr

LES MEDiateURS MEDICAUX

TITULAIRE :

Dr Jean-Roger VILLEFRANQUE

SUPPLEANT :

Dr Didier FALOMI

LES MEDiateURS NON MEDICAUX

TITULAIRE :

Denise MAILLOT, cadre de santé

SUPPLEANT :

Jacqueline TISSEYRE, cadre de pôle



CENTRE HOSPITALIER
OUEST REUNION

5 impasse Plaine Chabrier
97460 Saint-Paul
direction@chor.re
Standard : 0262 45 30 30



www.chor.re



CENTRE HOSPITALIER
OUEST REUNION



LA COMMISSION DES USAGERS



QU'EST CE QUE LA CDU ?

La Commission des Usagers (CDU) est une instance consultative composée notamment :

- du Directeur du CHOR,
- du Président de la Commission Médicale d'Etablissement,
- des représentants des usagers,
- des médiateurs médecins et non médecins.



QUELLES SONT SES MISSIONS ?

La CDU a vocation à :

- veiller au respect des droits des usagers,
- faciliter les démarches,
- contribuer à l'amélioration de la prise en charge.

Elle veille à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation.



A QUI S'ADRESSER ?

Vous souhaitez formuler une plainte ou faire une réclamation consécutive à votre prise en charge ?

Vous pouvez contacter :

- Le **responsable des soins**,
‣ pour trouver une solution adaptée,
- Le **service des relations avec les usagers**

☎ 02 62 45 30 30

✉ direction@chor.re

- pour vous accompagner dans les démarches,
- pour vous proposer de contacter les représentants des usagers du CHOR (cf. liste au verso),
- pour vous mettre en contact avec des médiateurs (cf. liste au verso).



QUEL EST LEUR RÔLE DANS LA MEDIATION ?

CE QU'EST LA MEDIATION :

- **La résolution amiable** d'un différend,
- **Une écoute bienveillante** :
‣ des patients,
‣ des équipes médicales/non médicales,
- L'accompagnement à la **compréhension** des événements par les parties et leur reformulation (consultation du dossier médical avec l'accord du patient)
- L'accompagnement à la résolution par les parties elles-mêmes
- L'élaboration d'un **compte-rendu** qui est transmis à la CDU, qui se chargera ensuite de le transmettre à l'utilisateur (art. R1112-94) sous couvert de la Direction de l'établissement

CE QUE N'EST PAS LA MEDIATION :

Une expertise, ni un 2^{ème} avis médical.



QUI SONT LES MEDIATEURS ?

Pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, c'est **un médecin**.

Sinon, c'est un **professionnel de santé non médical**

