



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 :

Véronique MINATCHY
veronique.minatchy@gmail.com
Brigitte LAGARDERE-EYMERY
brizit@orange.fr

SUPPLEANTS :

Michel BRUN
mic.brun974@gmail.com
Marie-Suzanne MINGUANT
mstanguy@gmail.com

LES MEDiateURS MEDICAUX

TITULAIRE :

Dr Katia MOUGIN DAMOUR

SUPPLEANT :

Dr Ferial ABI NADER

LES MEDiateURS NON MEDICAUX

TITULAIRE :

Denise MAILLOT-PAVAYE, cadre de santé

SUPPLEANT :

Cyril PAVAYE, cadre supérieur de santé
cadre de pôle



CENTRE HOSPITALIER
OUEST REUNION

5, impasse Plaine Chabrier
Le Grand Pourpier SUD
☒ 97460 SAINT-PAUL
☎ 02 62 45 30 30
direction@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'Établissement,
- 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).



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**



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.

