

Dans le cadre de notre engagement en faveur de la qualité des soins et du respect des droits des patients, la Clinique Gaston Métivet souhaite vous informer sur le rôle essentiel de la Commission des Usagers (CDU) et de ses représentants.

Cette commission veille à ce que vos droits soient respectés et que votre voix soit entendue. Elle s'assure que chaque patient, chaque proche, puisse bénéficier d'un espace d'écoute et de dialogue.

Vous trouverez également ici des informations sur la manière de formuler une réclamation ou de signaler un événement indésirable.

Votre participation, vos retours et vos observations sont des éléments précieux qui nous permettent d'améliorer continuellement la qualité des soins et des services que nous vous proposons.

Commission des Usagers (CDU)

La CDU est une instance de l'établissement de santé qui veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les plaintes ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique de prise en charge des patients et de leurs proches.

Rôle du représentant des usagers

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers du système de santé.

Il siège dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté.

Les représentants des usagers sont issus d'associations agréées du système de santé.

Composition de la Commission des Usagers

La commission des usagers est composée

- De représentants des usagers
- Du Directeur (personne chargée des relations usagers) et de son assistante
- Des médiateurs médicaux et non médicaux
- De la Responsable Qualité

La composition nominative de la CDU est affichée dans chaque service.

Pour contacter les représentants des usagers :

representantdesusagers@cliniquemetivet.com

Rôle du médiateur

Les médiateurs sont des défenseurs des droits des patients et des soignants. Ils interviennent dans le cadre de médiation et ont pour mission d'explicitier les informations, de rétablir le dialogue et d'essayer de résoudre les malentendus éventuels.

Eloges et Réclamations

L'ensemble des professionnels s'attache à vous proposer des soins de qualité et sécurisés afin de rendre votre séjour le plus satisfaisant possible. Votre expression est importante, qu'elle soit positive ou négative. Toutes vos remarques sont prises en considération et permettent d'optimiser la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Si, durant votre parcours, vous avez des observations à formuler sur les conditions de votre prise en charge, vos interlocuteurs privilégiés sont :

- votre médecin référent;
- le cadre paramédical du service.

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction : Vous pouvez adresser un courrier au directeur de la clinique par courrier :

Clinique Gaston Métivet
A l'attention du Directeur
48 rue d'Alsace Lorraine
94410 Saint Maur des fossés
@ : contact@cliniquemetivet.com

Vous pouvez également contacter un représentant d'usagers membre de la commission des usagers par mail : representantdesusagers@cliniquemetivet.com

Satisfaction patient

A l'issue de votre séjour, votre satisfaction va être recueillie :

Par l'établissement, via un court questionnaire adressé par sms (ou papier en service de médecine) dans un souci d'amélioration de nos pratiques

Par la Haute Autorité de Santé, à distance de votre séjour, dans le cadre d'une enquête nationale

Nous vous remercions par avance du temps que vous nous accorderez en complétant ces deux enquêtes de satisfaction.

Evènements indésirables

Dans le cadre de votre séjour au sein de notre établissement, nous souhaitons également vous informer en toute transparence des éventuels événements indésirables (ou effets secondaires) qui peuvent survenir lors de votre prise en charge. Ces informations sont partagées pour vous permettre de participer activement à votre parcours de soins et d'assurer votre bien-être à chaque étape.

Qu'est-ce qu'un événement indésirable ?

Un événement indésirable est un incident, un effet secondaire ou une complication inattendue qui peut se produire lors de votre prise en charge. Ces événements sont rares et font l'objet de mesures de prévention rigoureuses pour en limiter l'occurrence.

Nos engagements pour limiter le risque d'évènements indésirables

Pour prévenir les événements indésirables, notre équipe respecte des protocoles stricts et des contrôles réguliers tout au long de votre prise en charge. Nous mettons tout en œuvre pour identifier et gérer rapidement tout événement imprévu.

De plus, nous vous invitons à :

- Partager toute information médicale importante concernant votre état de santé ou vos antécédents,
- Poser des questions sur les traitements et les soins prodigués pour bien comprendre chaque étape de votre parcours.

Signaler un événement indésirable

Si vous ressentez un effet secondaire ou un inconfort, n'hésitez pas à en informer immédiatement un membre de l'équipe soignante. Nous sommes là pour vous aider, et nous assurerons le suivi nécessaire pour garantir votre sécurité.

Déclaration d'un événement indésirable associé aux soins (EIAS)

Votre sécurité et votre bien-être sont nos priorités. Si, malgré toutes nos précautions, un événement indésirable associé aux soins (EIAS) devait survenir, sachez que vous avez la possibilité de le signaler. La

déclaration d'un EIAS nous aide à comprendre les causes de l'incident et à améliorer nos pratiques.

Si vous souhaitez signaler un événement indésirable, nous vous accompagnerons dans cette démarche. Vous pouvez également contacter directement la direction de notre établissement ou utiliser le dispositif de déclaration externe disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Vous pouvez également accéder à ce site en scannant directement ce QR code :



Ensemble, nous contribuons ainsi à améliorer la qualité et la sécurité des soins pour tous les patients.

Votre rôle dans votre sécurité

Votre implication est précieuse ! En restant attentif à vos ressentis et en communiquant avec nous, vous contribuez activement à votre sécurité et au bon déroulement de votre prise en charge.

Besoin d'échanger sur votre expérience patient ?

N'hésitez pas à faire appel au responsable du service qui saura être à votre écoute



Droits et informations patients :

Fiche information

Commission Des Usagers

Eloges et Réclamations

Evènements Indésirables

