

AP-HP.Sorbonne Université

Charles-Foix • Pitié-Salpêtrière

Rothschild • **Saint-Antoine** • Tenon

Trousseau/La Roche-Guyon

ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS



AP-HP.Sorbonne Université
un nouveau groupe
hospitalo-universitaire

La place de la commission des usagers et du représentant des usagers lors d'une situation de maltraitance

Marie CITRINI, représentante des usagers

Valérie DROUVOT, Chargée des relations avec les usagers et les associations

« Le patient, ce personnage « étrange » qu'est le patient : de plus en plus impatient, impertinent et inquisiteur, mais aussi interactif, savant, humain et souffrant ».

*Mme Dan Ferrand-Bechmann,
sociologue*

- **le droit de la personne à la protection de sa santé : garantie de l'égal accès de chaque personne** aux soins nécessités par son état de santé, **toute discrimination étant proscrite** (*préambule de la constitution du 26 octobre 1946*)
- **le droit de la personne au respect de sa dignité**
- **le droit de la personne au respect de sa vie privée, de son intimité**
- **le droit de la personne au respect de ses croyances et de ses convictions**

Parmi les droits spécifiques, un focus sur ceux relatifs à la prise en soins :

- le droit de la personne au soulagement de sa douleur
- le droit de la personne d'être traitée avec égards
- le droit de la personne de bénéficier des soins les plus appropriés et des thérapeutiques les plus efficaces et garantissant sa sécurité sanitaire
- le droit à la continuité des soins
- le droit de la personne de désigner une personne de confiance
- le droit des enfants à un suivi scolaire
- le droit de la personne de rédiger des directives anticipées

Recours

- **le droit de la personne d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et/ou éloges**

- **le droit de la personne de demander réparation d'un préjudice subi**



ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Saint-Antoine

Livret d'accueil 2017



ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS

Entrée

p. 4

Les formalités à votre arrivée

p. 4

Qui se charge des formalités et quand ?

Quelles sont les formalités à remplir ?

Que faut-il payer ?

Salariés, prévenez votre employeur

Les Informations sur votre état de santé

p. 5

Votre dossier médical

Avez-vous une « personne de confiance » ?

Permanence d'accès aux soins de santé
(PASS)

Séjour

p. 6

Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

Les professionnels de santé
qui vous entourent

Également auprès de vous

Soulager la douleur

Vie quotidienne : les Infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas

Cafétéria, téléphone, télévision, courrier

Visites, culte religieux

Enseignement scolaire, promenades,
autorisation de sortie temporaire,
médiathèque, associations, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

Points d'information et services hospitaliers

Plan de l'hôpital

Moyens et plan d'accès

Une application web où les Images remplacent les mots

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application MediPicto AP-HP peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.

Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté, téléchargez l'appli sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse <http://medipicto.aphp.fr/>



Sortie

p. 14

Préparez votre sortie de l'hôpital

p. 14

Remplir les formalités de sortie

Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?

Organiser la suite des soins

Prévoir son mode de transport

S'informer et agir

p. 16

Participer

p. 16

À la qualité et à la sécurité des soins

Au progrès médical : la recherche clinique

Au don d'organes ou de tissus

S'exprimer

p. 17

Transmettre des directives anticipées

Faire un éloge, une réclamation

Protéger vos données personnelles

Charte de la personne hospitalisée

p. 19

Formulaire : obtenir ses documents médicaux

p. 20

Formulaire : être assisté-e d'une personne de confiance

p. 20

Pour en savoir plus /Livret complémentaire

p. 23

INFORMER

Commission des usagers à l'hôpital

Madame, Monsieur,

Votre réclamation sera portée à la connaissance de la **Commission Des Usagers** de l'hôpital dont le rôle est d'analyser l'ensemble des réclamations afin d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients et de veiller au respect de leurs droits.

Cette **Commission Des Usagers** est composée notamment du directeur de l'hôpital, de représentants des usagers (bénévoles d'associations agréées), de médiateurs médicaux et non-médicaux.

Si vous l'estimez nécessaire, vous pouvez contacter un représentant des usagers.

Vous pouvez aussi demander qu'une médiation soit organisée concernant votre réclamation. Cette rencontre a pour objectif de vous apporter des explications lorsque les situations sont particulièrement complexes, éclaircir d'éventuels malentendus et de rétablir le lien et la confiance avec les professionnels.

Pour contacter les représentants des usagers :

- **Marie Citrini**
☎ 06 85 40 62 36
✉ marie.citrini@gmail.com
- **Hélène Djanaeff**
☎ 06 72 83 16 14
✉ nenica@orange.fr
- **Hervé Segalen**
☎ 06 60 68 16 04
✉ herve.segalen@wanadoo.fr
- **Nicolas Graeve**
☎ 06 61 24 81 90
✉ nico220375@gmail.com
- **Valérie Drouvot**
☎ 01 49 28 26 32
✉ valerie.drouvot@aphp.fr

Pour rencontrer le médiateur médical et le médiateur non médical, le contacter par l'intermédiaire du chargé des relations avec les usagers :



ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS



ACCOMPAGNER

Des interlocuteurs à votre écoute

Vous avez des questions ou des remarques sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus à l'hôpital ?
Vous souhaitez l'aide d'un tiers ?

En premier lieu, parlez-en au cadre de santé ou au médecin du service

Vous pouvez aussi rencontrer :

La chargée des relations avec les usagers	Les représentants des usagers	
Rattachée à la direction de l'hôpital, elle est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches	Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Ils sont à votre écoute.	
Valérie DROUVOT Tél : 01 49 28 26 32 Mail : usagers.sat@aphp.fr	Marie CITRINI Tél : 06 85 40 62 36 Hervé SEGALEN Tél : 06 60 68 16 04	Hélène DJANAEFF Tél : 06 72 83 16 14 Nicolas GRAEVE Tél : 06 81 24 81 90
Bureau : Bâtiment de l'Horloge - Porte 16 au RDC	Hôpital Saint-Antoine 184 rue du Ebg. St-Antoine - 75012 Paris - Tél : 01 49 28 20 00	

Vous souhaitez adresser une réclamation ?

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la directrice de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée et vos remarques seront transmises à la **Commission des usagers**

En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical, en étant accompagné, si vous le souhaitez, d'un représentant des usagers.

Le saviez-vous ?

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la **Commission des usagers (CDU)**.
Son rôle est d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.
Retrouvez les informations sur la CDU dans le livret d'accueil qui vous a été remis.

<p>Cette commission est composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présidente : Marie-Renée TOULLEC, directrice, - Vice-présidente : Marie CITRINI, représentante des usagers, - Médiateurs médecin : Pr André LIENHART, Pr Dominique PATERON, - Médiatrice non médecin : Laurence VOLMERS - Représentants des usagers : Marie CITRINI, Hélène DJANAEFF, Nicolas GRAEVE, Hervé SEGALEN, - Responsable de la qualité : Soumia BOUSSEKKINE 	<p>Comment contacter la Commission des usagers ?</p> <p>Par courrier : Commission des Usagers 184 rue du Ebg. St-Antoine 75012 Paris Par mail : usagers.sat@aphp.fr Par téléphone : 01 49 28 26 32</p>
---	--

S'exprimer

Transmettre des directives anticipées

Si vous pensez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger des directives anticipées qui sont valables pour une durée de trois ans. Elles seront prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

 Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités, vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site www.aphp.fr

- le Règlement intérieur de l'AP-HP
- le Livret complémentaire.



FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

■ Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le ou la cadre de santé du service,
- le ou la chargé-e des relations avec les usagers,
- le représentant des usagers.

■ Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.

■ La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital au 01 49 28 26 32 (poste 8 26 32). Elle est à votre écoute et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des usagers - CDU -. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.

■ Il existe dans chaque hôpital une Commission des usagers -CDU-. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur-trice de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité. A Saint-Antoine vous pouvez contacter la CDU en vous adressant à au bureau des usagers au 01 49 28 26 32 (poste 8 26 32). La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient. Pour en savoir plus, notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le Livret complémentaire.

■ Enfin, au siège de l'AP-HP, deux services sont à votre disposition :

- le service des droits du patient 01 40 27 32 45 / droits.patient@aphp.fr
- le service de la représentation des usagers et des associations 01 40 27 34 18 / delegation.association@aphp.fr

Article R. 1112-81 du code de la santé publique : « *I. - La commission est composée comme suit :*

- 1° Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, président ;
- 2° Deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement dans les conditions prévues à l'article R. 1112-82 ;
- 3° Deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé dans les conditions prévues à l'article R. 1112-83. »

Article R.1112-86 du code de la santé publique : « *Le responsable de la politique de la qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative.* »

■ 4 réunions «commission des usagers »

Des services témoignent de leur démarche pour la gestion des témoignages des patients et de leur entourage.

Des thématiques sont présentées : *transport des patients , Doctolib ; fonctionnement du CEGGID*

Point sur des travaux/ actions en faveur de l'amélioration de l'accueil et de la prise en soins des patients

accueil en consultation, label Hospitalité, rencontre entre équipes et RUs pour mieux comprendre les populations spécifiques (ex. : les gens du voyage...)

Des propositions d'actions d'amélioration

Information de l'encadrement pour accroître la vigilance pour la sécurisation des biens et des personnes, formation avec un RU par la Commission Ethique sur la notion de maltraitance

■ Des réunions mensuelles dites « revue de réclamations »

Chaque courrier ou courriel ou échange verbal avec un patient / son entourage est présenté :

- **La situation**
- **Les éléments du patient /entourage et du service (chef de service , encadrement , professionnels)**
- **La réponse / la décision collective**
- **Les actions à conduire**
- **Le suivi des actions en lien avec le COVIRIS**

Cas de madame X prise en soins dans le service de Y - Le mot « maltraitance » figure ou les faits relatés évoque de la maltraitance dans le témoignage

Dès connaissance RU / CRUA , transmission au chef de service et encadrement pour enquête sans délai et entretien/éviction du personnel incriminé au besoin.

Actions conduites :

- Retour auprès de madame X avec toutes les informations recueillies auprès du service Y, possiblement au cours d'une médiation
- Rappel de l'encadrement aux personnels des règles pour une prise en soins éthique – réunion d'équipe
- Entretien avec les personnels et les représentants des usagers,
- Entretien avec les personnels allant parfois à la sanction après enquête,
- Au besoin, formation des personnels

Merci pour votre attention

Vos questions / nos réponses