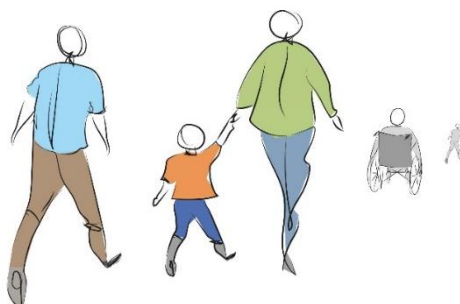


LE REPRÉSENTANT DES USAGERS RÔLE DANS LA GESTION DES RÉCLAMATIONS



Comment le Représentant des Usagers traite les réclamations ?

Les plaintes, réclamations et éloges représentent le thermomètre de l'établissement de santé, pour les Représentants des Usagers qui siègent dans la Commission des Usagers. Un usager confronté à des difficultés relationnelles, des difficultés d'accessibilité, des interrogations sur son parcours sanitaire...peut en faire part au Représentant des Usagers pour proposer des améliorations et des recommandations.

A quoi peuvent servir les réclamations ?

L'utilisateur peut se plaindre ou faire une réclamation pour être entendu, être reconnu dans ses droits, trouver une solution à un blocage de l'établissement, faire connaître les difficultés rencontrées et surtout pour éviter que d'autres usagers ne rencontrent les mêmes difficultés.

Le Représentant des Usagers, dans une logique d'amélioration de la qualité, va ainsi disposer d'indicateurs pour améliorer la qualité des soins et proposer des recommandations, avec les autres membres de la Commission Des Usagers (CDU). On va ainsi se servir des cas particuliers rencontrés, par l'analyse et le retour d'expériences, pour aller vers l'amélioration de la prise en charge collective.

Les étapes de la réclamation :

- réception de la plainte/réclamation par écrit
- consignation par les Représentants des Usagers
- examen de cette plainte par l'établissement
- et réponse par l'établissement.