

LES DROITS ET INFORMATIONS PRATIQUES

Si vous souhaitez exprimer votre insatisfaction ou nous faire part d'une réclamation, nous vous invitons à :

- En informer le personnel du service ;
- Demander à rencontrer le cadre de santé ou le médecin du service.

Si le différend persiste, vous pouvez :

- Ecrire un courrier à l'attention de la directrice ;
- Contacter directement la personne en charge des relations avec les usagers via le secrétariat de direction au 03.87.23.23.03 ;
- Contacter un représentant des usagers en prenant rendez-vous au 03.87.23.23.03 ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : representantusager@ch-sarrebourg.fr

Toute réclamation fera l'objet d'un examen avec les professionnels concernés et d'une communication à la Commission des Usagers (CDU).

MISSIONS ET COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

• Missions :

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La commission des usagers facilite les démarches des usagers. Elle veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci, être informés des suites de leurs demandes, des voies de recours et de conciliation. Les recommandations établies par la commission des usagers sont prises en comptes et communiquées aux professionnels.

• Composition :

Les membres titulaires de droit :

- La représentante légale de l'établissement : Madame Mélanie VIATOUX
- Le médiateur médical : Docteur Patrice COULON
- Les médiateurs non médicaux :
 - Madame Valérie SCHEFFZEK, titulaire
 - Madame Aurélie PFEIFFER, suppléante
- Le président de la Commission Médicale d'Etablissement : Docteur Jacques MISSLER
- Les représentantes de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médicotechniques (titulaire et suppléante) :
 - Madame Angélique CLEMENT-PIERCY, titulaire
 - Madame Laura WELSCH suppléante
- Les représentantes du Comité Social et Economique (titulaire et suppléante) :
 - Madame Nathalie HERZOG, titulaire
 - Madame Emilie MEHLINGER, suppléante
- Le représentant du Conseil de Surveillance : Monsieur Dr. Alain MARTY

Les représentants des usagers :

- Pour l'Union Fédérale des Consommateurs – Que choisir : Madame Liliane KLEIN, titulaire
- Pour l'association pour l'information et la défense des consommateurs salariés - CGT : Madame Valérie HIEGEL, suppléante

Les membres avec voix consultative :

- Madame Isabelle ROYER, Chargée de la coordination générale des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques,
- Madame Morgane KLEIN, Responsable Qualité et Gestion des Risques

• Le Défenseur des droits :

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante, chargée de veiller à la protection de vos droits et libertés et de promouvoir l'égalité. Il peut être saisi si vous êtes en désaccord avec une décision ou le comportement d'une administration.

09.69.39.00.00 (Du lundi au vendredi de 8h à 20h – prix d'un appel local)

Site internet : www.defenseurdesdroits.fr