

14 rue du Général de Gaulle

67560 ROSHEIM

☎ : 03 88 50 40 50 / Fax : 03 88 50 23 17

secretariat@hopital-rosheim.fr



HÔPITAL SAINT JACQUES

Pour toutes informations complémentaires,
n'hésitez pas en parler à :

Madame La Directrice déléguée : Séverine
FONGOND

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux
droits des malades et à la qualité du système
de santé.

Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la
commission des usagers des établissements.



HÔPITAL SAINT JACQUES

**Comment faire une
réclamation.**

**Comment est-elle
traitée ?**

**La commission des
Usagers**

🔗 Vous avez la possibilité de formuler votre insatisfaction, vos remarques, vos suggestions sur votre séjour. Celles-ci permettront de résoudre les difficultés que vous rencontrez et d'améliorer la qualité de la prise en charge au sein de l'établissement.



Si vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour : vous pouvez vous rapprocher directement du responsable du service : Mme Joannie RUFFERT.

Vous avez également la possibilité d'exprimer votre mécontentement, témoigner ou encore obtenir des explications en vous adressant à la Direction chargée de recueillir et d'instruire votre réclamation en lien avec la CDU.

Pour ce faire :

🔗 Vous pouvez faire votre réclamation de manière orale auprès du responsable du service : Mme Joannie RUFFERT ou auprès des représentantes des usagers directement

🔗 Vous pouvez adresser un courrier directement à Madame la Directrice – 14 Rue du Général de Gaulle 67560 ROSHEIM ou déposer votre enveloppe au bureau d'accueil à l'administration.

🔗 Vous pouvez aussi vous adresser au Défenseur des Droits si les réponses obtenues ne vous satisfont pas : <https://www.defenseurdesdroits.fr/>

Une enquête sera alors effectuée auprès des responsables des services concernés et vous serez tenu informé des résultats. Il vous sera offert la possibilité de demander l'intervention d'un médiateur, interne à l'établissement.

Ce médiateur (médical ou non médical) est un membre de la commission des usagers (CDU).

Si la réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, c'est le médiateur médical qui est compétent.

Le médiateur non médical est saisi pour les réclamations étrangères à ces questions.

Vous pouvez vous adresser directement aux Représentants des Usagers pour leur faire part de difficultés rencontrées lors de votre séjour :

- _ Mme Anne STECK
- _ Mme Martine STAUB

De plus en soins de suite, un questionnaire d'appréciation de votre séjour est intégré au livret d'accueil. N'hésitez pas à remplir ce questionnaire et le déposer au bureau d'accueil ou l'envoyer après votre séjour. Ce questionnaire nous permettra d'améliorer nos pratiques.

Par ailleurs, votre participation à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés que vous recevrez par mail nous aidera à connaître les points positifs du séjour et ceux qu'il convient d'améliorer par l'établissement.



Cette commission veille au respect de vos droits et facilite vos démarches et contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

La composition de la CDU est la suivante :

🔗 Présidente : Mme la Directrice : Mme FONGOND

🔗 2 médiateurs médicaux : Dr PIETRUSZKA et Dr BUFFLER

🔗 2 médiateurs non médicaux : Mme MEYER et Mme BOUAZZA

🔗 2 représentants des usagers : Mme STECK, Mme STAUB (Association Alsace Alzheimer).

Les coordonnées des médiateurs médicaux et non médicaux sont disponibles à l'accueil de l'établissement.