



Information et Aide aux Stomisés De La Côte Basque

RÔLE DU REPRESENTANT DES USAGERS DE SANTE DANS UN ETABLISSEMENT DE SOINS PRIVE

Les Droits du patients :

Respect de l'intégrité et de la dignité de la personne et de la confidentialité des informations le concernant

Respect de l'intimité du patient :

Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients : stomisés = chambre individuelle

Implications des usagers, de leurs représentants et des associations

Respecter les droits des usagers

Faciliter leur démarche dans le cadre des résolutions des plaintes et réclamations

Participer aux travaux de réflexion visant à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches

Evaluation de la satisfaction des usagers (par l'étude du questionnaire de satisfaction)

Accueil et accompagnement de l'entourage

Information du patient sur son état de santé et les soins proposés

Respect de la confidentialité des informations

Respect de l'intimité dans les soins et la toilette

Degré de Satisfaction : l'écoute de l'équipe soignante, la réalisation des soins, la qualité des soins, la disponibilité du personnel soignant, la prise en charge de la douleur

Qualité des prestations hôtelières :

La chambre : propreté, température ambiante, niveau sonore, équipements, sanitaires

La restauration: horaire des repas, variété des menus, quantité, chaleur des plats et respect des régimes

Prévention de la maltraitance :

Par l'étude du questionnaire de satisfaction et des plaintes

Promotion de la bientraitance :

Consentement et participation du patient

Education thérapeutique du patient, participation des associations

Prise en charge des patients en fin de vie

Information du patient en cas de dommages liés aux soins

Accès du patient à son dossier

Système de gestion des plaintes et réclamations

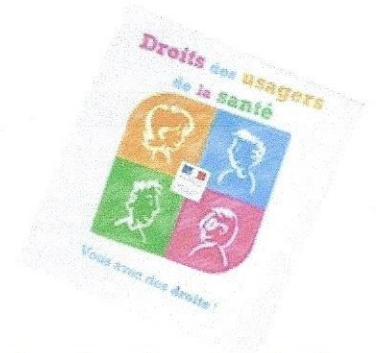
Participation aux différentes commissions de l'établissement

Commission des représentants des usagers de santé (C.B.U.)

Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN.)

Commission de lutte contre la douleur (C.L.U.D.)

C.D.U



Commission Des Usagers

La principale mission de la Commission des Usagers est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Elle a également d'autres missions :

- Elle examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Pour cela, la commission peut rencontrer le plaignant si elle le juge utile. Au vu du dossier, elle formule des recommandations pour apporter une solution au litige ou pour que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut aussi émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.
- Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle travaille également sur l'élaboration des outils de recueil d'indicateurs de la satisfaction des usagers.

Représentant des Usagers :

Mme VENUTIER Monique,

Association d'informations et d'aides aux stomisés de la Côte Basque.

ASSOCIATION DES
STOMISÉS



Pour toutes demandes d'informations, plaintes et réclamations ou dommages liés aux soins vous pouvez contacter directement par mail les Représentants des Usagers :

fr-bel-usagers@capio.fr

→ D'autres associations interviennent au sein de la Clinique : la liste des associations est disponible à l'accueil principal.

Le représentant des usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement