

A

Un évènement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé / un évènement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins.

B

Une insatisfaction du patient concernant la qualité des repas par exemple.

A

Je ne dis rien.

B

Je peux le déclarer sur une plateforme spécifique moi-même ou avec l'accompagnement d'un proche, d'une association ou d'un professionnel de santé.



L'analyse de ces El permet de définir des actions d'amélioration et un plan de suivi qui éviteront que le problème ne se reproduise. La plateforme de déclaration :

www.signalement-sante.gouv.fr

A

Renseigner les documents administratifs à votre place et gérer les démarches avec l'hôpital.

B

Être à votre écoute et veiller au respect de vos droits. Vous pouvez les contacter directement.

A

Une observation ou une réclamation soumise à la direction de l'hôpital, une enquête de satisfaction remise à la sortie du service ou encore une enquête de satisfaction adressée par mail après la sortie de l'établissement.

B

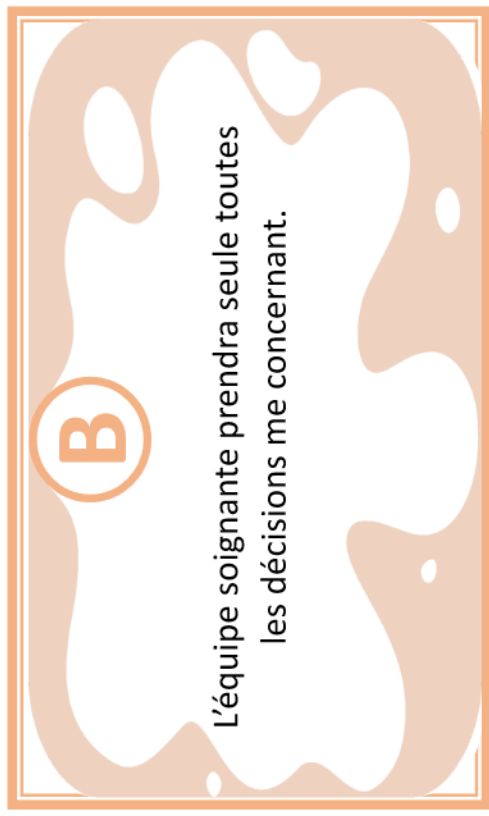
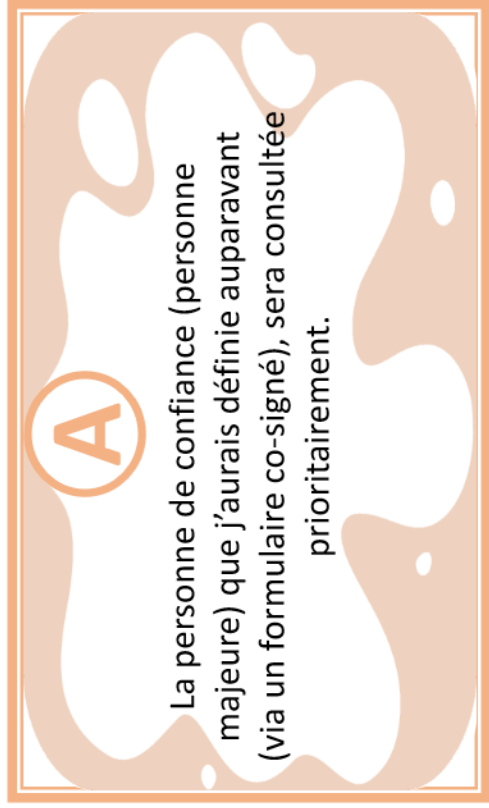
Une visite au service juridique de l'établissement.



Ils siègent à la commission des usagers de l'établissement, donnent leur avis sur les projets d'amélioration de la vie quotidienne (accueil, locaux, signalisation...) et contribuent à l'analyse des résultats des différentes enquêtes de satisfaction. Ils ont connaissance des plaintes, des réclamations, des événements indésirables graves et peuvent vous assister lors d'une médiation, à votre demande.



Ces enquêtes de satisfaction sont analysées et conduisent à la mise en œuvre d'actions d'amélioration.





Le consentement est délivré à la suite d'une réflexion bénéfiques/risques approfondie et consciente de ma part, réflexion alimentée lors de l'entretien avec le médecin.