

VOTRE AVIS NOUS EST PRÉCIEUX

Le CHM est à votre écoute pour améliorer la qualité de votre prise en charge. Pour nous faire part de votre avis, vous pouvez :

- Répondre au questionnaire national e-Satis. Lors de votre entrée à l'hôpital donner votre adresse e-mail 2 semaines après votre sortie, vous recevez par mail , un lien pour remplir le questionnaire en ligne.
- Répondre au questionnaire sur tablette proposée par l'agent d'accueil.
- Répondre au questionnaire de satisfaction accessible en scannant le QR code affiché dans les services.

Vos réponses nous aideront à améliorer la qualité de votre accueil, de votre prise en charge, et contribuent également aux travaux d'amélioration suivis par la CDU.



À QUI S'ADRESSER ?

Vous souhaitez signaler une difficulté, formuler une réclamation, solliciter une médiation ou demander l'accompagnement d'un représentant des usagers ?

Vous pouvez en parler. Plusieurs personnes peuvent vous aider :

- Le responsable des soins : pour écouter votre situation afin de trouver une situation adaptée
- Le service des relations avec les usagers :
- pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches ;
- pour vous orienter vers les représentants des usagers ;
- pour vous mettre en contact avec des médiateurs.

Tél : 0269 64 80 70

E-mail : relations-usagers@chmayotte.fr

- Maison des usagers

Lieu : à l'entrée principale de l'hôpital

Horaire : de 8h00 à 15h00

Tél : 0269 66 58 27

E-mail

representantusagers@chmayotte.fr



LA COMMISSION DES USAGERS



MAISON DES USAGERS

ENTRÉE PRINCIPALE DE L'HÔPITAL

HORAIRES : DE 8H00 À 15H00

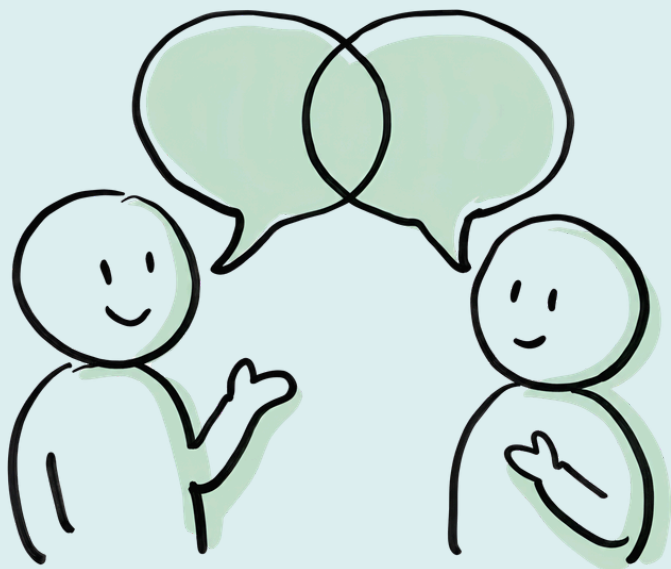
TÉL : 0269 66 58 27

QU'EST-CE QUE LA CDU ?

La Commission des usagers (CDU) est une instance de l'hôpital chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge.

Elle est notamment composée :

- Un représentant légal de l'établissement
- Un président et un vice-président de la CDU
- Le médiateur médical et son suppléant
- Le médiateur non médical et son suppléant
- Les représentants des usagers titulaires et suppléants
- Un représentant de la CME titulaire
- Un représentant de la CSIRMT titulaire et son suppléant
- Un représentant du CSU titulaire et suppléant



QUELLES SONT SES MISSIONS ?

La Commission des usagers (CDU) a pour mission de :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Faciliter leurs démarches
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge et de la sécurité des soins
- Prendre connaissance des plaintes et réclamations adressées à l'établissement
- Porter la parole et l'expérience des usagers dans l'établissement

La CDU veille également à ce que chaque usager soit informé des voies de recours ainsi que des dispositifs de médiation et de conciliation.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET LEUR RÔLE

Les représentants des usagers sont indépendants de l'établissement. Ils vous écoutent, vous informent sur vos droits et peuvent vous accompagner dans vos démarches, notamment dans le cadre d'une réclamation ou d'une médiation. Ils portent également la parole des usagers au sein de la CDU.



Moncef MOUHOUDHOIRE
direction@narike
msada.fr
+262 639 693 693



Nizary ALI
UDAF



Antufaty HAFIDOU
Botolava1934@
gmail.com
+262 639 405 607



Maoulana OILI
UDAF

QUI SONT LES MÉDIATEURS ET QUEL EST LEUR RÔLE ?



Les médiateurs sont des professionnels neutres et à votre écoute. Ils interviennent lorsqu'une difficulté ou un désaccord existe entre les patients et l'établissement. Leur rôle est de vous écouter, vous accompagner et faciliter le dialogue, afin de rechercher ensemble une solution.

- Le médiateur vous écoute avec attention et vous permet d'expliquer votre situation, vos questions ou vos difficultés.
- Il vous aide à mieux comprendre ce qui s'est passé et facilite le dialogue entre vous et l'établissement.
- A l'issue de la médiation, un compte rendu de la rencontre est transmis à l'usager, ainsi qu'à la CDU

LES MÉDIATEURS MÉDICAUX :

Titulaire :
Dr SoumethABASSE
Suppléant :
Dr Sarah PERMAL

LES MÉDIATEURS NON MÉDICAUX :

Titulaire : M. AynoudineSALIME
Suppléant : Mme Samianti KALAME