

Vous informer sur les droits des patients



La Commission des Usagers (CDU)

La **CDU** a pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Elle contribue également, par ses avis et ses propositions, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et à la prise en charge des personnes malades et de leurs proches

Cette commission est à votre disposition au sein de l'Etablissement. Si vous le souhaitez, vous aurez la possibilité de saisir un médiateur.

Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir.

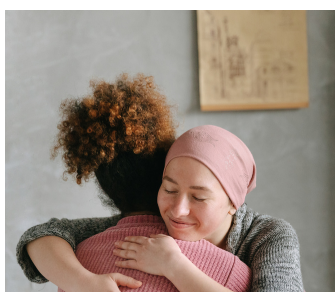
Les Directives Anticipées



La personne à prévenir



Les Représentants des Usagers



La personne de confiance



LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance, à tout moment.

QUELLES SONT SES MISSIONS ?

Lorsque **vous pouvez exprimer votre volonté**, elle a une mission d'accompagnement. Elle peut :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel.
- Vous aider dans vos décisions concernant votre santé.
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux.
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence.

Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et éventuellement vos directives anticipées.

Si vous ne **pouvez plus exprimer votre volonté**, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

- Elle sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements.
- Elle recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tous les autres que ce soit celui d'un membre de la famille, celui d'un proche...

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit (si vous les lui avez confiées) ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

Attention : *La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.*

QUI PEUT ÊTRE CETTE PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission (votre conjoint, un de vos enfants, un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant...).

COMMENT LA DÉSIGNER ?

Au moment de votre préadmission, (sur le logiciel Yooli ou auprès de l'agent d'accueil), il vous sera demandé de la désigner sur le document «Informations personnelles». Vous devez faire signer cette personne de confiance pour nous signaler qu'elle accepte cette mission.

Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.



LA PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est une personne disponible et facilement joignable en cas de besoin logistique. Elle ne recevra aucune information médicale vous concernant. La personne à prévenir peut être la même personne que celle désignée comme personne de confiance.



Dans un souci de respect du secret médical, nous ne pouvons pas donner des nouvelles aux familles par téléphone.



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES (DA)

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Les **Directives Anticipées** vous permettent de **faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie**, en cas de maladie grave ou d'accident **et** dans l'incapacité de vous exprimer. Si tel est le cas, les médecins prendront en compte votre document le moment venu, pour décider des soins à vous apporter, en lien avec votre personne de confiance.

Vous pouvez par exemple y préciser vos souhaits sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de vos traitements, accepter ou refuser une réanimation, une intervention chirurgicale, une dialyse. Vous pouvez aussi préciser vos attentes concernant le soulagement de vos souffrances par traitements analgésiques et sédatifs adaptés.

QUI PEUT LES RÉDIGER ?

Toute personne majeure a le droit de rédiger des directives anticipées, quelle que soit sa situation personnelle. Vous êtes libre de le faire, ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade, porteur d'un handicap,...

Elles sont valables **sans limite de temps**. Vous pouvez les modifier totalement, partiellement ou les annuler à tout moment : dans ce cas il est nécessaire de le faire par écrit.

COMMENT LES RÉDIGER ?

Vous pouvez les écrire sur **un formulaire**, disponible à l'accueil général ou dans le service, sur le site de la HAS ou encore sur un simple papier qu'il faut **dater et signer**. Vous n'avez pas besoin de témoin. Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et deux témoins. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée. N'oubliez pas de les dater et signer.

Vous pouvez les remettre au service de soins qui vous suit, à votre personne de confiance, à votre médecin, sur « Mon espace santé » ou les conserver. Le contenu est personnel et confidentiel. Il ne sera consulté que par vos médecins, et votre personne de confiance.

Tant que vous serez susceptible d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées. Pour autant, il est essentiel qu'elles soient connues et facilement accessibles.



L'existence de vos Directives Anticipées vous sera demandée à chaque hospitalisation.

Il s'agit d'une recommandation de la Haute Autorité de Santé (HAS)

DEVENEZ **ACTEUR**

DE VOTRE **SANTÉ**

<https://www.has-sante.fr/comment-rediger-vos-directives-anticipees>



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

QUEL EST LE RÔLE DE LA CDU ?

Vous assister et vous orienter si vous estimez être victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Etablissement ainsi que vous informer des voies de conciliation et de recours dont vous disposez.

COMMENT LA SAISIR ?

Pour toute question, plainte ou réclamation, il suffit de faire un courrier au directeur de l'Etablissement ou un mail à ***representantsusagers@stcome.com***, qui sera transmis à la commission.

COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?

Après réception du courrier, le représentant légal de l'Etablissement y répond dans les meilleurs délais. Il informe le plaignant de son droit de saisir un médiateur et de rencontrer, s'il le souhaite, un Représentant des Usagers (membre de la commission).



M. de FREMONT
Jean-François
Président de la CDU



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU) À LA POLYCLINIQUE ST CÔME

Les **Représentants des Usagers** assurent la représentation des personnes malades et des **usagers** du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole. Ils exercent leur mandat au nom de tous les **usagers** et sont nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).



Mme JUDEK-LOCQUET
Christine
Association UDAF



M. DESSY Éric
Fédération Nationale
Familles de France



Mme MATHIEU
Perrine
Association JALMALV



M. DORÉE
Jean-Marie
Association UFC
Que Choisir

Le **Représentant des Usagers** est le porte-parole des **usagers** dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté et, lors des débats publics organisés, par exemple, par les conférences régionales de santé et de l'autonomie.