

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS est une instance réglementaire consultative qui permet aux personnes accompagnées et à leurs familles de s'exprimer sur le fonctionnement général de la structure.

Toute réclamation concernant les EHPAD du GH SO est portée à la connaissance du CVS.

Le compte-rendu de la dernière séance du CVS est affiché sur le panneau d'informations dédié et mis à disposition à l'accueil.

Comment trouver vos représentants ?

La composition du CVS est affichée sur le panneau d'information dédié et mis à disposition à l'accueil. N'hésitez pas à contacter vos représentants (représentants des résidents, des familles, etc.) !



Qui gère votre réclamation ?

Service qualité et gestion des risques :



Téléphone : 03 88 57 59 37



Courriel : service.qualite@ghso.fr

Médiation de la consommation

Vous disposez d'un droit à la médiation de la consommation. Vous trouverez les informations relatives au niveau du panneau à l'accueil.

Personnes qualifiées

La personne qualifiée est une personne bénévole nommée par les pouvoirs publics. Elle assure le rôle de médiation avec la structure et informe les usagers de leurs droits et les aide à les faire valoir. Vous trouverez ses coordonnées au niveau du panneau à l'accueil.

GH | SO
GROUPE HOSPITALIER
SÉLESTAT-OBERNAI

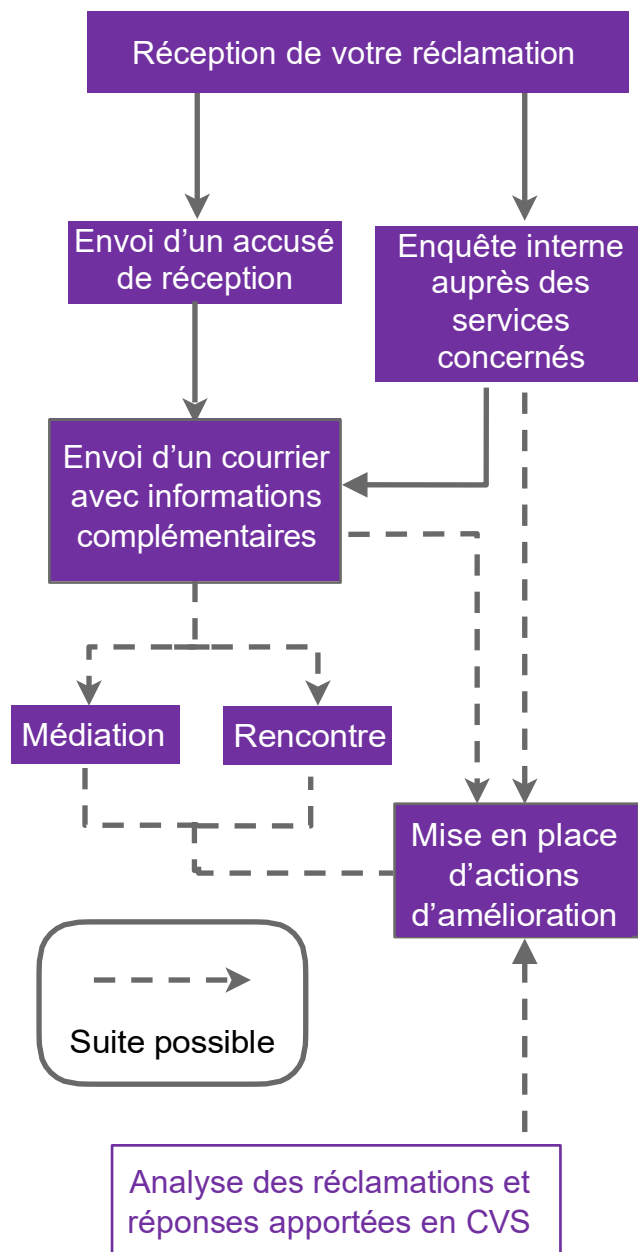
VOUS AVEZ ADRESSÉ UNE
 RÉCLAMATION A UN EHPAD
 DU GH SO

Quelles sont
 les suites ?

Quels sont vos
 interlocuteurs ?

Quels sont
 vos recours ?

Quel est le parcours de votre réclamation ?



Qu'est ce qu'une rencontre ?

Qu'est ce qu'une médiation ?

Dans le cadre de la gestion de votre réclamation, le service qualité et gestion des risques, par délégation du Directeur, représentation légale de l'établissement peut :

- Diligenter une **enquête interne** afin de vous apporter des informations complémentaires.
- Organiser une rencontre avec le **responsable qualité** et, éventuellement, un responsable du/des service(s) concerné(s) par votre réclamation.
- Organiser une **médiation médicale ou non médicale**.

Ces dispositifs facilitent l'expression des éléments d'un conflit, la recherche de solutions et garantissent les conditions d'un dialogue.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire accompagner lors d'une rencontre ou d'une médiation. L'accompagnement, choisi par vos soins, peut être un proche, un de vos représentants, votre médecin traitant ou votre personne de confiance.

Une médiation médicale peut également être demandée par l'utilisateur, ses proches et/ou un des membres de l'équipe soignante.

Quels sont vos recours ?

La possibilité d'utiliser la procédure de règlement amiable pour un préjudice en matière de santé ne vous prive pas d'un recours au tribunal.

En cas de préjudice consécutif à un acte de diagnostic, de prévention ou de soins, la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux (CCI) peut être sollicitée par la personne accompagnée ou ses proches.

CCI



1-3 rue de Turique
BP 40340 – 54006 NANCY



Tél : 03 88 57 46 00

En cas de faute ayant entraîné des blessures ou le décès, il est possible de porter plainte devant le Procureur de la République et de se porter civil devant le tribunal correctionnel.

Pour toute action menée en justice, l'assistance d'un avocat et une expertise médicale sont nécessaires et à votre charge.