



CLINIQUE LOUIS PASTEUR
GUIDE DES USAGERS

2020

REPRÉSENTER LES USAGERS DE LA CLINIQUE

Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé pour vous représenter, veiller au respect de vos droits et faciliter vos démarches.

- À quoi sert la CDU ? La Commission permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer l'accueil ainsi que la prise en charge des patients. Elle doit en outre veiller au respect des droits des usagers. Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner toutes plaintes ou réclamations.
- De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ? Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'hôpital par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation. L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la CDU élabore chaque année un rapport. Pour rédiger ce rapport, la CDU s'appuie sur les informations fournies par les services et par l'expression des usagers (courriers, observations, propositions).
- Quels sont les membres de la CDU ? La CDU est toujours composée au moins du directeur de l'établissement, de 2 représentants des usagers, du médiateur médecin et du médiateur non médecin. Les établissements peuvent décider qu'elle soit composée de davantage de membres.



NOTRE PHILOSOPHIE

Les associations qui œuvrent pour vous ou vos proches au sein de la Clinique.

Faciliter les parcours des patients, associer et accompagner leurs proches: les associations de patients se sont associées à la Clinique Louis Pasteur, apportant à tous ses patients et usagers appui et écoute. La Clinique Louis Pasteur a construit et consolidé de solides relations avec les associations destinées aux différents publics qu'elle accueille.

Que leurs actions soient en faveur des patients ou de leurs familles, chaque jour des bénévoles interviennent pour apporter un peu de chaleur et de réconfort dans un moment de vie parfois difficile, ou tout simplement pour que le temps paraisse moins long, loin de ses proches.

Ce livret présente toutes les associations qui œuvrent auprès de nos patients et de leurs familles. Nous vous invitons à prendre contact avec l'une d'elles en cas de besoin.



AUMÔNERIES :

Avec l'autorisation du cadre de santé du service, les équipes des aumôneries, spécialement formées, rendent visite à toutes les personnes hospitalisées en respectant leur croyance et leur conviction.

Il s'agit là, dans un premier temps, d'une visite amicale. Les aumôneries écoutent ce que les personnes veulent bien nous confier. De temps en temps, la demande est profonde et fait émerger des réflexions d'ordre religieux, avec une demande de communion ou de sacrement.

Les aumôneries rencontrent aussi des personnes qui arrivent au terme de leur vie, indiquées par le personnel soignant. Son rôle est surtout d'être une présence silencieuse où la communication se fait essentiellement par le regard, une main tenue, caressée. Les familles peuvent demander de les aider à prier auprès de leur proche. Cette présence est un réconfort pour ces dernières.

Les équipes des aumôneries peuvent également intervenir auprès des personnels.

CONTACTS :

Aumônerie catholique

Du lundi au vendredi de 8h30 à 20h:

- Pour l'intervention d'un prêtre: Père Pierre PANON ; 06 74 46 63 63
- En son absence joindre: Père Alexandre THOMASSIN ; 06 98 30 98 66
- Pour toute autre demande: Claire BESSON ; 06 47 18 05 02

Eglise orthodoxe

- Père Luc DULOISY ; 06 10 90 21 88

Aumônerie protestante

- Pasteur Isabelle GEIGER ; 03 83 15 76 48

Culte israélite

- M. DORCI ; 03 83 90 91 85 ou 06 17 22 97 15

Aumônerie musulmane

- M. ALLIOUI ; 06 33 10 41 54

Aumônerie bouddhiste

- M. LANDRY ; 06 29 21 31 16 ou 06 22 38 81 07

ASSOCIATION DES USAGERS MÉDICAUX DE LORRAINE :

Porte-parole officiel auprès de certaines instances, interlocuteur légitime, il représente l'intérêt collectif des usagers. Il peut porter une revendication ou une proposition et faire le lien entre les usagers et les professionnels décideurs sans jamais se substituer aux professionnels. Le représentant des usagers est donc un observateur donnant un avis sur l'intérêt de l'utilisateur.

Une permanence est ouverte à destination des usagers : le 1er Mardi de chaque mois de 14h00 à 15h00.

Adressez-vous à la réception pour prendre un RDV.

CONTACTS :

E-mail : assoc.usagers.lor@gmail.com

CANCER SOLIDARITÉ VIE :

L'objectif de l'association est de développer toute action en vue d'un accompagnement personnalisé des personnes atteintes de cancer dans leur vie quotidienne à domicile et d'une réponse aux besoins de leurs aidants proches, en incluant des bénévoles associatifs ayant reçu une formation adaptée.

Plus particulièrement, l'association Cancer Solidarité Vie propose :

- de développer une plateforme humaine et numérique, grâce à une coordination des interlocuteurs chargée de rendre accessible une information adaptée et un espace de partage d'expériences ;
- d'apporter les soutiens permettant d'éviter les ruptures du parcours de vie ;
- de maintenir chez les personnes malades et leurs aidants équilibre psychologique et lien social.

CONTACTS :

2 Allée de Vincennes - 54500 Vandœuvre-lès-Nancy

FRANCE REIN :

France Rein Lorraine s'engage et agit pour améliorer la qualité de vie des personnes concernées par une maladie rénale.

L'association s'appuie sur les quatre associations départementales à savoir :

- 54 – France Rein Meurthe et Moselle
- 55 – France Rein Meuse
- 57 – France Rein Moselle
- 88 – France Rein Vosges

Les objectifs de l'association sont de :

Représenter les personnes atteintes d'insuffisance rénale ; leur apporter une aide morale et/ou matérielle ;

faciliter leurs démarches administratives et juridiques ; informer et sensibiliser le grand public au don d'organes et à la prévention des maladies rénales.

Pour cela l'association lorraine :

Informe et témoigne du vécu d'autres insuffisants rénaux auprès des insuffisants rénaux en phase de pré-dialyse ;

Visite les dialysés dans les centres de traitement. Ces visites sont parfois à thème avec la remise de cadeaux... ;

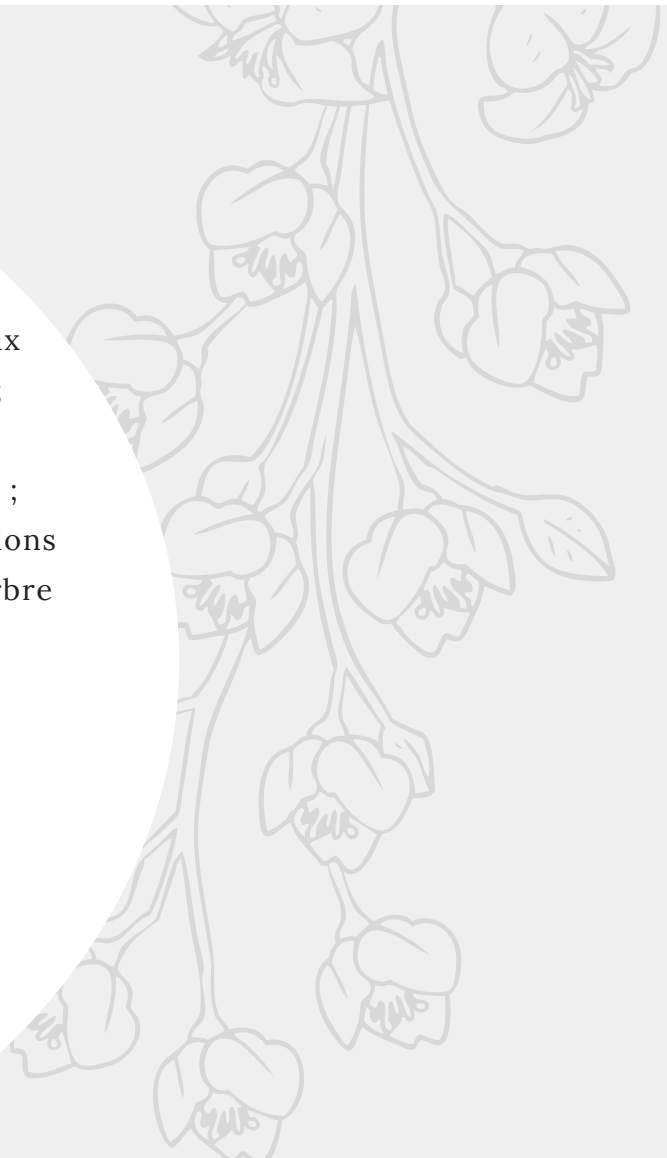
Rassemble les insuffisants rénaux au sein de manifestations festives (après-midi récréatifs, journée détente d'été, arbre de Noël...).

CONTACTS :

1 rue du Couchant - 88000 EPINAL

Tél : 03.29.35.55.66

E-mail : lorraine@francerein.org



LES MUTILÉS DE LA VOIX DE LORRAINE :

Groupement d'associations d'anciens malades guéris d'un cancer, l'Union des Associations Françaises de Laryngectomisés et des Mutilés de la voix est concernée par une population atteinte d'une affection "orpheline" méconnue des organismes officiels du fait de son importance réduite.

On estime en effet que la population totale de laryngectomisés représenterait à l'heure actuelle moins de 0,03% de la population française. L'UNION existe parce que quelques laryngectomisés, opérés dans les années 1950, confrontés à l'absence de soutien, ont surmonté l'épreuve de la mutilation et réussi à se réinsérer. Aujourd'hui, l'UNION regroupe 23 associations régionales toutes animées par des bénévoles qui, avant d'être eux-mêmes réinsérés ont suivi toutes les étapes de ce processus.

Leur objectif est d'inciter les futurs ou nouveaux opérés à surmonter l'épreuve à laquelle ils sont confrontés en suivant leur exemple et leurs conseils.

Pour ce faire, ils leur prodiguent une aide morale et psychologique à l'occasion de :

- Visites à l'hôpital ;
- Visites dans un Centre de rééducation ;
- Visites à domicile après le retour de l'opéré dans son foyer ;
- Rencontres dans l'une des 155 permanences ;
- Conversations téléphoniques.

CONTACTS :

M. Patrick COLAS, Président
32 rue des Moises
88550 JARMENIL
Tél : 06 50 54 71 84
E-mail : patrickcolas@bbox.fr

DES RÉSEAUX À VOTRE DISPOSITION

Les réseaux de santé sont des regroupements pluridisciplinaires de professionnels de santé (médecins, infirmières) et d'autres professionnels (travailleurs sociaux, personnel administratif, etc.).

Constitués en majorité sous forme d'association loi 1901, les réseaux de santé ont pour objet de favoriser l'accès aux soins, la coordination, la continuité ou l'interdisciplinarité des prises en charge. Ils assurent une prise en charge adaptée aux besoins de la personne tant sur le plan de l'éducation à la santé, de la prévention, du diagnostic que des soins. Ils constituent l'un des principaux dispositifs de coordination des acteurs (sanitaire, médico-social et social) intervenant sur le parcours des patients.

ONCOLOR :

ONCOLOR a pour objectif d'améliorer la prise en charge des patients atteints de cancer.

Ses missions :

- promotion et amélioration de la qualité en cancérologie, en élaborant à partir des recommandations nationales des référentiels régionaux diffusés à ses membres, et en organisant une fonction de veille sur l'actualisation des référentiels.
- définition des dossiers standards et de ceux devant être discutés en RCP, • développement d'audits qualité.
- promotion d'outils communs de communication au sein de la région, en particulier les outils de communication et d'échange sécurisé de données médicales patient, dont le Dossier Communicant en Cancérologie (DCC).
- aide à la formation continue des professionnels de santé.
- information des professionnels et des patients, en élaborant un répertoire des moyens et des compétences au niveau de la région.
- recueil et l'analyse régionale des données relatives à l'activité de soins, alimentés notamment par les 3C, ce qui permettra de déboucher sur un tableau de bord régional de cancérologie.
- évaluation des membres et des pratiques au sein du réseau.

Contact : Site internet : <http://www.oncolor.org/>

NÉPHROLOR :

L'objectif général du réseau NEPHROLOR est d'améliorer la prise en charge des patients insuffisants rénaux, dès le diagnostic de la maladie jusqu'aux cas les plus sévères.

Ses missions :

- Avoir une connaissance précise de l'épidémiologie de l'insuffisance rénale chronique terminale en Lorraine grâce au registre REIN Lorraine et à la publication d'un rapport annuel
- Améliorer les connaissances et contribuer au développement de la recherche clinique : le réseau soutien et/ou participe à des projets de recherche.
- Contribuer au développement des nouvelles technologies de communication et d'information (télémédecine ...)
- Contribuer à la formation continue au sein du réseau et à l'extérieur, pour le personnel paramédical et médical
- Proposer une prise en charge précoce des patients atteints de maladie rénale chronique et de coordination de cette prise en charge
- Organiser l'information des patients sur tous les moyens de traitement de l'IRC terminale et leur permettre de faire le choix de la modalité correspondant le mieux à leur projet de vie
- Améliorer la prise en charge des patients transplantés rénaux.

Contact : Site internet : <https://www.nephrolor.fr/>