

**Stéphanie SAVARIT**  
Cheffe du Projet GRS 79



# La démocratie en temps de crise sanitaire ou crise de la démocratie en santé ?

## Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé

GRS 79

Utilisez le hashtag **#SFSP2021**  
pour en discuter sur les réseaux sociaux



# Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé

## Les missions du Guichet



**Écouter** les réclamations, les plaintes, et les demandes de médiation en santé des citoyens



**Informer** les usagers de leurs droits



**Orienter** vers la structure appropriée



**Accompagner** l'utilisateur dans sa démarche



**S'assurer** du suivi de la demande et de la réponse apportée

## Les citoyens au centre du dispositif



## Le guichet : mission de transversalité en ce temps de crise sanitaire

Présenter les  
partenaires  
ressources et leur  
rôle sur le territoire

Recensement et  
promotion des  
associations du territoire  
et de leurs actions

Permettre au citoyen  
l'obtention de réponse  
face à son  
questionnement

Créer ou Remettre du  
lien entre les usagers et  
les professionnels, les  
structures ...

Faire évoluer  
les pratiques et  
les process



# Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé

## Des exemples d'accompagnement du GRS en ce temps de crise sanitaire

*Coordination  
Hôpital-Ville-  
Personne de  
Confiance*

*CPAM*

*Vaccination*

*Etablissements  
sanitaires*

*Services à  
domicile*

*Accès aux  
soins et  
Tarification*

## Tarification

- Mme a bénéficié d'une chambre simple (compte tenu des conditions sanitaires) lors d'une intervention non programmée alors qu'elle a stipulé à plusieurs reprises aux différents professionnels que sa complémentaire ne prendrait pas en charge cela. De retour chez elle, elle reçoit avec surprise une facture correspondant au surplus et lorsqu'elle contacte l'établissement on lui dit qu'elle a signé les documents et que l'on maintient cette facturation.

## Services d'aides à domicile

- Madame nous contacte pour sa maman qui vit très mal le changement d'équipe (5 personnes qui interviennent à son domicile 45 min tous les matins). Ce changement soudain provoque un gros stress et des angoisses... Elle veut faire part de son mécontentement et espère surtout qu'une solution pourrait être trouvée rapidement pour apaiser sa maman.

## Etablissement sanitaire

- Monsieur lors de la fermeture d'un Service de psychiatrie n'a pas pu récupérer un certain nombre de ses effets personnels (vêtements, porte-documents avec comptes rendus médicaux..). Il a tout d'abord essayé de les récupérer par le biais des professionnels qui le suivaient, ainsi qu'auprès du Directeur de cette unité mais sans succès.

## Coordination Hôpital-ville : non concertation avec la personne de confiance

Madame est la compagne de Monsieur qui a 62 ans et dont le cancer a été diagnostiqué il y a 2 ans. Il vit à domicile (Mme qui vit à Paris lui rend visite régulièrement). Monsieur ne va pas bien depuis la fin d'année et il a pu être hospitalisé en février et vient d'être ré hospitalisé (en raison de l'insistance de Madame). Madame est complètement démunie lors des temps de vie à domicile. On ne communique pas avec elle (personne de confiance), et Monsieur lui dit que sa sortie est envisagée pour dans 2 jours, elle est très angoissée de ce retour à domicile sans concertation avec elle.

## Caisse Primaire d'Assurance Maladie

- Famille monoparentale. Madame a subi une opération en avril et doit en subir une nouvelle mi-mai. Madame est en ALD, elle a très mal vécu son retour à domicile la première fois (« sans proposition de soutien : est ce dû à la crise sanitaire actuelle COVID ? »). Elle est très angoissée par le retour à domicile qui fera suite à cette nouvelle opération (plus invasive que la première) et n'arrive à joindre personne.

## Vaccination

- Madame a 92 ans, elle vit à Niort à domicile avec son époux du même âge. Elle et son mari souhaitent se faire vacciner, elle suit avec attention les informations. Elle dit qu'elle entend parler des vaccinations en EHPAD, de la priorité donnée aux personnes âgées pour la vaccination, de la mise en place de centres de vaccinations auprès desquels il faudra prendre rendez-vous mais elle aimerait savoir ce qui est prévu pour des personnes âgées vivant à domicile comme eux et ne pouvant se déplacer.

## Vaccination

- Monsieur réside en Dordogne sa sœur à Toulouse et l'un et l'autre ne savent vraiment plus quoi faire pour aider leurs parents (de 85 et 83 ans) qui résident sur Thouars et n'arrivent pas à obtenir de rendez vous vaccinal.

## Vaccination

- Couple qui ont 78 et 85 ans qui vivent à domicile et qui ne trouve pas de solution pour avoir accès au vaccin. Ils ne sont pas autonomes pour se rendre en un point de vaccination et leur médecin traitant ne leur propose pas de solution.

## Vaccination

- Madame et Monsieur (70 et 74 ans) m'interpellent parce qu'ils n'ont toujours pas été vaccinés. Il sont inscrits depuis longtemps auprès de leur médecin (et lui ont même rappelé) pour être vaccinés mais toujours pas de retour... Ils s'inquiètent que ce ne soit toujours pas leur tour et leur fille leur répète sans cesse qu'il faut qu'ils trouvent un moyen pour être vaccinés. Je leur explique et fais les démarches avec eux sur doctolib pour les inscrire l'un et l'autre à la vaccination.

## Perte d'appareils auditifs

- Mme nous contacte pour son père âgé de 97 ans qui est hospitalisé. Elle est mécontente car les 2 appareils auditifs de son père ont été perdus au sein de l'Etablissement sanitaire. L'un puis l'autre, mais l'infirmière lui a opposé le fait que « Monsieur bougeait beaucoup et qu'on les avait trouvés à plusieurs reprises dans les draps...."

## La démocratie en temps de crise sanitaire ou crise de la démocratie en santé ?

Adaptabilité

Solidarité

Partenariats

Connaissance du  
territoire

Connaissance des  
acteurs du territoire



# Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé

**Merci de votre attention**



**05 49 04 76 38**

*Service gratuit*



Du lundi au vendredi  
de 9h00 à 17h00

**Par courriel**

[grs@udaf79.asso.fr](mailto:grs@udaf79.asso.fr)

**et le site internet : [www.grs79.org](http://www.grs79.org)**