

Mme Fabienne MIEG  
Présidente de la Commission des Usagers  
Hôpital Necker - Paris  
[ftournelles@gmail.com](mailto:ftournelles@gmail.com)  
Tel : 06 61 42 34 72

Paris, Le 28 janvier 2019

Madame, Monsieur,

Une des fonctions de la Commission des Usagers est d'analyser les différentes réclamations arrivant à l'hôpital. Souvent ces difficultés sont liées à un manque de communication, des incompréhensions ou des savoir être inappropriés de la part des soignants médicaux et paramédicaux.

Après l'étude de ces réclamations et réponses aux patients, nous cherchons en amont à remédier aux difficultés rencontrées. C'est dans ce cadre que nous avons été amenés à rencontrer le groupe Communication et Simulation en pédiatrie de l'hôpital.

Nous avons été convaincus par le travail effectué et le dynamisme de toute l'équipe soignante. (Cette équipe est formée de médecins, IDE, psychologues, secrétaires ....)

Je reprends un élément qui explique leur action : La communication n'est pas suffisamment enseignée aux professions médicales et paramédicales. C'est dans leur exercice professionnel que ces soignants ont pu prendre conscience du poids de leurs mots, de leurs gestes. Quelle angoisse d'annoncer pour un soignant « L'impossible » à un usager et ses proches. La CDU soutient grandement l'initiative et l'action du Groupe Communication et Simulation et nous espérons que cette initiative pourra recevoir le Label de l'ARS. C'est pour cela que je vous adresse ce courrier

J'insiste sur la réalité et le concret de cette action de formation. Elle va dans le sens de l'amélioration du respect du droit des usagers notamment à être correctement informés. Nous sommes ici dans la Bienveillance des Usagers et la Bienveillance des soignants.

D'avance je vous remercie de l'attention que vous porterez à ce dossier, et bien sur je suis à votre disposition pour d'amples éléments.

Je vous prie de recevoir Madame, Monsieur mes respectueuses salutations.

Mme Fabienne Mieg

*Fabienne Mieg*  
\_\_\_\_\_