

Commission Des Usagers

Loi n° 216-41 du 26 janvier 2016 de la modernisation de notre système de santé
(Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé)

Qu'est-ce que la CDU ?

La Commission des usagers :

- veille au respect des droits des usagers,
 - accompagne les usagers dans leurs démarches,
 - contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.
- Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Les membres de la Commissions des Usagers sont tenus informés de l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches ainsi que des suites qui leur sont données.

Les membres de la Commission des Usagers sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

Sa composition est la suivante :

- Un Président - Directeur de l'établissement
- Un vice-Président - Représentant des usagers
- Un médiateur médecin et son suppléant
- Un médiateur non médecin et son suppléant
- 2 représentants des usagers et leurs suppléants
- Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement
- Un représentant de La Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médicaux Technique (CSIRMT) et son suppléant
- Un représentant du personnel et son suppléant

La permanence des représentants des usagers

Les représentants des usagers tiennent une permanence tous les 2ème jeudis du mois, de 15h à 17h, dans la salle Toëno, située près de la cafeteria dans le hall de l'hôpital (site de Lannion).

Ces représentants siègent à la Commission des Usagers et peuvent vous accompagner si vous souhaitez exprimer votre avis sur votre hospitalisation ou celle d'un proche.

L'examen des plaintes et réclamations

- **Adresser votre plainte ou réclamation par courrier au Directeur de l'établissement**, celle-ci pourra soit y apporter une réponse directe, soit saisir les médiateurs qui prendront contact avec vous.

Le médiateur médecin peut être saisi par La Directrice ou directement par l'auteur de la plainte ou de la réclamation. De même, en ce qui concerne le **Médiateur non médecin**.

Le médiateur médical est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations portant sur l'organisation des soins et le fonctionnement médical. Le médiateur non médical est compétent pour connaître toutes les plaintes ou réclamations portant sur les autres domaines.

■ Prendre directement contact avec :

- Un médiateur médecin :
Dr Véronique MEROUR (02 96 05 73 38)
- Un médiateur non médecin :
Jean-Philippe MONTAGNE
Directeur Adjoint (02 96 05 71 19)
- Un représentant des usagers :
Joëlle HERLIDOU (06 61 67 50 83)
Hervé LE SERRE (06 83 54 60 40)

- Si votre plainte ou réclamation porte sur un problème d'ordre médical, il vous sera demandé une autorisation écrite de consultation de votre dossier médical.

L'auteur de la plainte ou de la réclamation peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le Médiateur, d'un Représentant des Usagers, membre de la Commission des Usagers.

- La commission étudie votre dossier présenté par le médiateur et formule ses recommandations sur votre plainte ou réclamation.
- Le Président vous adresse les conclusions de la commission et vous êtes par ailleurs informé(e) sur les voies de recours et de conciliation qui s'offrent à vous.

Pour tout renseignement, contacter le service
Qualité et de Gestion des Risques au 02 96 05 72 42