

# Commission des Usagers (CDU)



- **Représentant légal de l'établissement, président de la CDU :**  
Mme Marie KERNEC
  
- **Médiateurs médecin :**  
Dr Christine KEREBEL  
Dr Louis SAUTY
  
- **Médiateurs non médecin :**  
Mme Michèle LASSALLE  
Suppléante : Mme Nathalie KOREICHI
  
- **Représentants des usagers :**  
Mme Chantal MAHEO ( LIGUE contre le cancer), vice présidente de la CDU  
Suppléant : Madame LE COROLLER Marie-Paule (Ligue contre le Cancer)  
Mme Marie-Thérèse BRUNEL (UDAF)  
Suppléante : Mme Danièle LE GAREC (UFC Que choisir)
  
- **Représentant de la CME<sup>(1)</sup>**  
Dr Laurent PELLISSIER
  
- **Représentant du personnel infirmier :**  
Mme Valérie QUIVAUX (IDE consultation)
  
- **Représentants du conseil d'administration de l'Union de Gestion Clinique de La Porte de L'Orient :**  
Meur Pierre-Yves NATUS  
Suppléant : Meur Jean-Claude YQUEL
  
- **Responsable Qualité :**  
Mme Stéphanie MONNIER

(1) Conférence Médicale d'Etablissement

# Réclamations, observations, propositions

À tout moment au cours de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de faire part de vos remarques au cadre du service.

Si vous estimez avoir subi un préjudice, vous pouvez saisir directement la Commission Des Usagers qui vous orientera et vous indiquera les voies de conciliation et de recours.

Vous pouvez, par ailleurs, adresser votre demande par écrit auprès du directeur de l'établissement.

Conformément à la réglementation, vous trouverez ci-après reproduits les articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique ayant trait à l'examen des plaintes et réclamations :

## **Article R. 1112-91**

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

## **Article R. 1112-92**

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

## **Article R. 1112-93**

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

## **Article R. 1112-94**

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Vous trouverez, au recto de ce document, la liste des membres de la Commission Des Usagers.

## **NOUS CONTACTER**

**Secrétariat de la Commission Des Usagers : 02.97.64.81.26**