

# Commission des Usagers (CDU) Représentants des usagers



**Le représentant des usagers** sert d'intermédiaire avec les usagers (patients, accompagnants, visiteurs) dans les établissements de santé où il participe à différentes commissions, à la fois pour améliorer la vie quotidienne et pour faire valoir les droits des personnes malades.

Il exerce cette mission dans le cadre d'un mandat qui ne peut lui être confié que s'il est membre d'une association agréée par l'Agence Régionale de santé (ARS) et à laquelle il doit rendre compte.

Dans notre établissement, les représentants des usagers sont membres de : l'association UFC Que choisir, la FNATH (association des accidentés de la vie) et de la Ligue contre le cancer.

Les représentants des usagers peuvent être sollicités pour :

- vous aider dans vos relations avec les professionnels de santé
- vous représenter à la CDU en cas de médiation

Ils sont joignables aux coordonnées ci-dessous :

**Mail : [representantdesusagers-vnd@mlla.fr](mailto:representantdesusagers-vnd@mlla.fr)**

## **FNATH :**

Mme Ghislaine LANGUET

Tél. : 02.51.37.06.15

Mail : [fnath.85@orange.fr](mailto:fnath.85@orange.fr)

## **UFC Que choisir :**

Mme Nicole LECERF

Mme Josyane MERCERON

Tél. : 02.51.36.19.52

Mail : [contact@vendee.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@vendee.ufcquechoisir.fr)

## **Médiateurs des usagers**

Les professionnels de l'établissement peuvent aussi être interpellés directement pour signaler tout évènement lié à la prise en charge ou au cadre de vie durant l'hospitalisation.

Médiateurs des usagers :

### **Monsieur Vincent ELINEAU**

>>> Directeur de la Villa Notre Dame

### **Docteur Marie-Hélène SAWICKI**

>>> Médiateur médical

### **Madame Sandrine DUREL, Cadre de santé**

>>> Médiateur non médical



CENTRE DE SOINS DE SUITE  
ET DE RÉADAPTATION  
**VILLA NOTRE DAME**  
— GROUPE MUTUALISTE —

# Réclamations, observations, propositions

À tout moment, 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.