

## 2 - RÔLE

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, obtenir des explications complémentaires et être informés des suites données à leur demande.

La loi dite « de modernisation de notre système de santé » du 26 janvier 2016 renforce le rôle de la Commission Des Usagers. Ainsi elle peut se saisir de tout sujet en lien avec la qualité et la sécurité des soins, elle est informée des événements indésirables graves survenus dans l'établissement et émet chaque année un avis sur la politique de limitation au recours de l'isolement et de la contention.

Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle peut avoir accès à des données confidentielles relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

## 3 - EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

### Dépôt de plaintes : article R. 1112-91 du CSP

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.

### Transmission des plaintes : article R. 1112-92 du CSP

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 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.

### Intervention du médiateur : article R. 1112-93 du CSP

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.

### Avis de la Commission : article R. 1112-94 du CSP

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.

*Les usagers qui souhaiteraient saisir la Commission Des Usagers sont invités à prendre préalablement rendez-vous auprès du secrétariat de la Direction des affaires médicales, de la qualité et des relations avec les usagers (☎ 02.43.43.51.03).*

*Dans la mesure où la demande est formulée avant le vendredi midi de la semaine en cours, elle sera systématiquement honorée la semaine suivante.*

## 4 - PERIODICITE ET LOCALISATION DE LA PERMANENCE

La permanence a lieu une fois par semaine le mardi de 9h30 à 11h30, à la Maison des Usagers, située face à la Cafétéria.

## 5 - LISTE DES PERSONNES ASSURANT LES PERMANENCES HEBDOMADAIRES

- Mme Audrey Gouaux-Payelle, cadre de santé,
- Monsieur Bernard HEGON, cadre supérieur de santé, médiateur non médecin,
- Monsieur Jacques HAMEL, cadre supérieur de santé, médiateur non médecin (suppléant).

Chaque membre assure une permanence selon ses disponibilités.