



COMMISSION DES USAGERS

Conformément à la loi n°2016-1041 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, et au décret n°2016-726, une Commission Des Usagers (CDU) est en place au Centre Médical Georges Coulon depuis décembre 2016.

Installée dans chaque établissement de santé, cette commission représente les patients et leur famille et se réunit une fois par trimestre.

Des représentants d'usagers siègent à la commission indépendamment de l'association à laquelle ils appartiennent.

Le représentant des usagers, est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement.

Composition



- ▶ **M. Franck BOUGEANT** - Directeur des établissements de la Fondation, Vice-Président de la CDU
- ▶ **M. le Docteur Philippe COUSTANCE** - Médecin, Président de CME, Médiateur médical
- ▶ **M^{me} le Docteur Sandrine PERRAUD** - Médecin, Médiateur médical suppléante
- ▶ **M. Christophe BORNIER** - Directeur Adjoint, Médiateur non médical, Président de la CDU
- ▶ **M^{me} Christelle CORVASIER** - Cadre de santé, Médiateur non médical, suppléante
- ▶ **M^{me} Nicole BERTIN** - Représentant des usagers titulaire, association JALMALV (sarthe) - 02 43 54 27 12
- ▶ **M. Claude MELOT** - Représentant des usagers, association des Mutilés de la Voix (Pays de la Loire) - 02 43 27 69 69
- ▶ **M^{me} Marie-Hélène CHAUDEMANCHE** - Représentant des usagers suppléante, association JALMALV (sarthe)
- ▶ **M^{me} Monique BELLIERE** - Représentant des usagers suppléante, UFC Que Choisir - 02 43 85 88 91
- ▶ **M. Jean-Pierre CHAUVEAU** - Président du Conseil d'Administration de la Fondation Georges Coulon
- ▶ **M^{me} Hélène REMPILLON** - Responsable qualité

Les médiateurs

Deux médiateurs médecins et non médecins participent également à la commission et peuvent rencontrer les usagers. Plus de renseignements auprès du secrétariat de Direction : **02 43 61 51 17**.

● MISSIONS ET COMPÉTENCES

La CDU a pour objet :

- De veiller au respect de droits des usagers et de faciliter leurs démarches, et ce, dans tous les domaines, y compris celui de l'organisation des soins et du fonctionnement médical ;
- De contribuer par ses avis et proposition à l'amélioration de la politique d'accueil et des personnes malades et de leurs proches ;
- La CDU examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux, et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de conciliation ou de recours gracieux ou contentieux dont elle dispose.

Pour en savoir plus : www.legifrance.gouv.fr

● EXAMENS DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS SELON LE CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

Art. 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 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.

Art. 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.

Art. 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.