



Commission Des Usagers

Examen des Plaintes et des Réclamations

Tout usager d'un établissement de santé doit pouvoir 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 peut soit adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

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 médical 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.

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.

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.

Référence : Décret n°2005-213 du 02 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge ; Art. R. 1112-91 à l'Art. R. 1112-94

Pour contacter la Direction de la Patientèle

☎ **Secrétariat** : 02.41.53.35.40 – Mme LE MAGUER

E-mail : secretariat.usagers@ch-saumur.fr

Directeur adjoint par intérim : Pierre BECQUE, Direction Patientèle

Toute réclamation ou plainte doit être adressée de manière impersonnelle au :

**Centre Hospitalier de Saumur
Monsieur le Directeur - Direction Générale
B.P. 100 - Route de Fontevraud
49403 SAUMUR Cedex**

Composition de la Commission Des Usagers

Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

Président de la Commission : M. Michel RENAUD, représentant titulaire UDAD

Vice-Présidente : Mme le Dr Martine COTTIER-JOUET, Médiateur médical titulaire et Chef du Pôle de Psychiatrie

Le Directeur du centre hospitalier ou la personne qu'il désigne à cet effet :

M. Jean-Paul QUILLET, chef d'établissement

Médiateurs médicaux et non médicaux désignés par le chef d'établissement :

- Mme le Dr Martine COTTIER-JOUET, titulaire, Médecin, Chef du Pôle de Psychiatrie
- M. le Dr Nicolas BALLAY, suppléant, Médecin, Responsable du service de médecine interne
- Mme Sylvie CHEVET-DOUCET, titulaire, Directrice des soins adjointe
- Mme Sylvie PRISSET, suppléante, Cadre supérieur de santé, Direction des soins

Représentants des usagers désignés par la Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé :

- M. Michel RENAUD, titulaire, représentant UDAF
- Mme Michèle DURIEZ, titulaire, représentante U.N.A.F.A.M.
- M. Michel BARRE, suppléant, représentant Addictions, Alcool, Vie Libre
- Mme Gisèle FORICHON, suppléante, représentante UDAF

Président ou représentant de la Commission Médicale d'Etablissement désigné par le Président de cette même instance :

- Dr Bernadette MEIGAN, représentante de la Commission médicale d'établissement

Représentants de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques :

- Mme Paula CUSTODIO, titulaire, IDE au CMP-CATTP Adultes

Représentants du personnel choisis par et parmi les membres du Comité Technique d'Etablissement :

- Mme Sonia LANGE BOUJILA, titulaire
- M. Dominique LAMOTTE, suppléant

Représentants du Conseil de Surveillance choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées :

- Mme Béatrice BERTRAND, titulaire, représentant des personnalités qualifiée
- M. Jacky GOULET, suppléant, représentant des collectivités territoriales

Responsable de la politique de la qualité ou la personne qu'il désigne à cet effet : Mme Nathalie ROUSSEAU, ingénieur Qualité-Gestion des risques.

Responsable de la politique de la Patientèle : M. Pierre BECQUE, directeur adjoint par intérim