

**Composition de la Commission
des Relations avec les Usagers
et de la Qualité de la Prise en charge**

Président de la Commission

. Monsieur Jean-Christophe PINSON, Directeur

**Président de la Commission médicale
d'établissement**

. Monsieur Edouard BICHIER

Médiateur Médical

Membre titulaire :

. Docteur Martine CAUSERET

Membre suppléant :

. Docteur Anne MALET

Médiateur Non Médical

Membre titulaire :

. Monsieur Gildas LAOT

Membre suppléant :

. Mme Béatrice CHAMBRE-CLAVEL

**Représentant de la Commission du service des
Soins Infirmiers**

Membre titulaire :

. Madame Sylvie PRISSET

Membre suppléant :

. Madame Sylvie LATONNELLE

Représentants des Usagers

Membres titulaires :

. Madame Gisèle FORICHON

. Monsieur Yves GABILLY

Membre suppléant :

. Monsieur Daniel CLERGEAU

Représentants du Conseil d'administration

Membre titulaire :

. Madame Béatrice BERTRAND

Membre suppléant :

. Monsieur le Docteur François WILMET

Représentants du Conseil Technique

d'Etablissement

Membre titulaire :

. Monsieur Olivier GOIZIL

Membre suppléant :

. Monsieur Olivier DEGORCE

**Attachée d'Administration Hospitalière chargée
des Usagers et de la Qualité**

. Madame Laurence AUVINET

Secrétaire de Séance :

. Madame Paola JOLLY

Examen des Plaintes et des Réclamations

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.

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

Coordonnées
du Service Usagers / Qualité

 **secrétariat**

02-41-53-35-40

Courriel

secretariat.usagers.qualite@ch-saumur.fr

Responsable

Madame Laurence AUVINET

Attachée d'Administration Hospitalière chargée
des Usagers, du service Qualité, de
l'Accréditation et des secrétariats médicaux



*Toutes réclamations ou plaintes
doivent être adressées de manière
impersonnelle à :*

A l'attention du Directeur
Centre Hospitalier de Saumur
Route de Fontevraud
B.P. 100
49403 SAUMUR Cedex

Tél : 02 41 53 32 00

Fax : 02 41 53 32 09

Courriel : direction@ch-saumur.fr



Centre hospitalier
Route de Fontevraud, BP 100
49403 SAUMUR Cédex
www.ch-saumur.fr

Tél : 02 41 53 30 30 Fax : 02 41 53 30 39

Service Usagers-Qualité – Octobre 2009

