

 C.H. Ferdinand Grall 29 207 LANDERNEAU Cedex	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 006
		Date d'application : 11/12/2017

 C.H. Ferdinand Grall 29 207 LANDERNEAU	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 006
		Date d'application : 11/12/2017

Comment Contacter la Commission des Usagers du CH de Landerneau ?

- Par téléphone : **02.98.21.98.52**
du lundi au vendredi de
09h00 à 16h30
- Par courrier :

Centre Hospitalier de Landerneau Direction des Relations avec les Usagers B.P. 719 29207 LANDERNEAU CEDEX
--
- Par courriel : representants.usagers@hopital-landerneau.fr

ASSOCIATIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

UNAFAM
16 rue Alexandre Ribot
29200 BREST
02 98 43 95 04
29@unafam.org

FRANCE ALZHEIMER 29
253 rue Jean Jaurès – 29200 BREST
02.98.44.90.27
france.alzheimer29@orange.fr



La Commission des Usagers

Définition :

La Commission des Usagers est instituée, dans chaque établissement de santé, depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge.

Rôle :

La Commission des Usagers permet de faire le lien entre vous et le Centre Hospitalier de Landerneau. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures visant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que le respect de vos droits.

Deux missions :

- La Commission des Usagers veille à ce que vos droits et vos démarches soient respectés et facilités.
- La Commission des Usagers examine les réclamations et les plaintes que vous formulez à l'encontre de l'établissement.

 C.H. Ferdinand Grall 29 207 LANDERNEAU Cedex	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 006
		Date d'application : 11/12/2017

 C.H. Ferdinand Grall 29 207 LANDERNEAU	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 006
		Date d'application : 11/12/2017

La Commission des Usagers



Qui sont les membres de la Commission des Usagers ?

• **Présidente** : Madame Claire MILLINER, Directrice déléguée.

• **Médiateurs médicaux** :

Titulaire : Monsieur le Docteur Jean-Paul CHANIER, Praticien Hospitalier Anesthésiste.

Suppléant : Madame le Docteur Brigitta BERGOT, Praticien Hospitalier Psychiatre.

• **Médiateurs non médicaux**

Titulaire : Madame Florence AKLI, Directrice des soins, de la qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers.

Suppléante : Madame Louisanne HEDDADI, Cadre de Santé.

• **Représentant des usagers** :

Titulaire : France Alzheimer.

Titulaire : UNAFAM.

Suppléant : France Alzheimer.

Cette composition est complétée par :

- Deux représentants de la Commission de Soins Infirmiers désignés par la CSIRMT.
- Un membre aide-soignant du personnel de l'EHPAD.

Comment sont traitées les réclamations par la Commission des Usagers ?

• Tout d'abord, si vous n'êtes pas satisfait de votre séjour à l'hôpital ou de votre consultation et que vous souhaitez avoir une explication vous pouvez demander un entretien avec le cadre du service ou le médecin qui vous a suivi afin de faire part de vos remarques.

• Si cet entretien oral, ne vous a pas apporté satisfaction, vous pouvez écrire à la Direction des Relations avec les Usagers afin que votre réclamation soit consignée par écrit. Un courrier accusant réception de votre plainte vous sera transmis et, votre réclamation sera traitée dans les meilleurs délais.

• Il est à noter que, selon les circonstances la direction peut souhaiter faire appel à un médiateur, qui est soit un médecin ou un cadre soignant que vous pourrez rencontrer.

• Une fois que votre entretien sera réalisé avec un des médiateurs de la Commission des Usagers, celle-ci se réunira pour examiner votre plainte. Lors de cette réunion, le médiateur qui vous a reçu fait un compte-rendu de votre entretien aux membres de la Commission des Usagers. A l'issue de la réunion, les membres de la Commission peuvent formuler un avis ou des recommandations éventuelles et vous indiquer les voies de recours dont vous disposez.

Remarque :

Il est à noter que les membres de la Commission des Usagers sont tenus au secret professionnel.