

 C.H. Ferdinand Grall 29 207 LANDERNEAU	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 008
		Date d'application : 03/09/2020

 C.H. Ferdinand Grall 29 207 LANDERNEAU	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 008
		Date d'application : 03/09/2020

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 43 95 04
france.alzheimer29@orange.fr

AMADYS
Kergudon
29140 CHATEAULIN
02.98.44.90.27
secretariat.amadys@amadys.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	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 008
		Date d'application : 03/09/2020

 C.H. Ferdinand Grall 29 207 LANDERNEAU	La Commission des Usagers	Réf : INF/DIR/019
		Version : 008
		Date d'application : 03/09/2020

La Commission des Usagers



Qui sont les membres de la Commission des Usagers ?

• **Président** : Monsieur Pierre-Bernard GESREL, Directeur délégué.

• **Médiateurs médicaux** :

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

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

• **Représentant des usagers** :

Titulaire : France Alzheimer.

Titulaire : UNAFAM.

Suppléant : AMADYS

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.
- Un membre invité représentant du pôle EHPAD
- Un membre invité représentant du pôle Lavallot

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. 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.