

La Commission des usagers



**CENTRE HOSPITALIER
DE SAINTES**

Philippe Marchand

Recours en cas de contestation

Toute personne qui s'estime victime d'un préjudice lors de l'hospitalisation ou du fait de l'activité de l'établissement a la possibilité de s'adresser à la Commission des Usagers.

Elle a pour rôle d'assister et d'orienter le demandeur, de lui indiquer les voies de recours à sa disposition.

Elle est, par ailleurs, destinataire de toutes les plaintes et réclamations adressées par les usagers à la direction et veille au respect des objectifs et actions définis dans le cadre de la politique d'amélioration continue de la qualité du Centre Hospitalier. Elle peut être saisie en écrivant au Directeur de l'établissement ou en téléphonant au secrétariat de direction.

Composition :

La présidente de la commission des usagers

M. Alain SANCHEZ

Le directeur de l'établissement ou son représentant légal

M. Pierre BLANCHET - Directeur des relations avec les usagers, qualité et gestion des risques

3 médiateurs médecins

Dr Hélène BENCHIMOL

Dr Hicham EL AMRANI

Dr Virginie VERLIAC

2 médiateurs non médecins

M. Christian RIGAUD

Mme Céline SAUBABÈRE

Des représentants des usagers

Mme Monique BELOT (AFTC Poitou-Charentes)

Mme Céline BUFFARD (Association Epilepsie France)

M. Alain SANCHEZ (France Rein Poitou-Charentes)

Mme Sophie TELINGE (UNAFAM 17)

Le président de la Commission Médicale d'Établissement (CME) ou son représentant

Dr Alain GRENTZINGER - Président de la CME

Dr Antony DELHOMME - Représentant de la CME à la commission des usagers

La coordonnatrice des soins

Mme Anne TRAVERS

2 représentants de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)

Mme Christine CHAIGNEAU

M. Laurent JUCKER

1 représentant du personnel choisi par les membres du Comité Social d'Établissement (CSE)

Mme Céline SAUBABÈRE - U.N.S.A

La chargée des relations avec les usagers

Mme Laura BOIS-DAVID

Examen des plaintes et réclamations

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.

Article 1 - 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.

Article 2 - Après le dixième alinéa de l'article R. 716-3-25 du même code, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

10. Le rapport de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mentionné à l'article L. 1112-3. Ce rapport est transmis au conseil d'administration accompagné des propositions et avis de la commission de surveillance.

Article 3 - Les articles R. 710-1 -1 à R. 710-1 -10 du code de la santé publique sont abrogés.

Article 4 - Les établissements de santé disposent d'un délai de six mois à compter de la publication du présent décret pour mettre en place la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. Jusqu'à la mise en place de cette commission, la commission de conciliation continue à assurer ses missions.

Jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la publication de la première décision prononçant les agréments prévus à l'article L. 1114-1 du code de la santé publique, les représentants des usagers dans les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge sont désignés pour un an par le directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation parmi les membres des associations régulièrement déclarées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades.