

« COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) »

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016

Prénom – NOM	Qualité	Fonctions exercées au sein de la CDU	Coordonnées des RU
Mme Laurence OMNES	Assistante de direction Responsable des relations avec les usagers	Présidente Médiateur non médical titulaire	
Mme Hélène TROADEC	Association Ligue contre le cancer Finistère	Vice-Présidente Représentante des usagers titulaire	02.98.47.40.63 cd29@ligue-cancer.net
Dr Joël GAMBRELLE	Chirurgien ophtalmologiste	Médiateur médical titulaire	
Dr Anne-Charlotte SELLIER	Médecin à l'USP	Médiateur médical suppléant	
Mme Sophie BOUCHER	Cadre de soins de l'HAD	Médiateur non médical suppléant	
Mr Jean-Marc DUHAMEL	Association Régionale des Laryngectomisés et Mutilés de Voix de Bretagne (ARLMVB)	Représentant des usagers titulaire	02.97.64.59.38 arlmvb@aol.com
Mme Elizabeth MORENO	Association Ligue contre le cancer Finistère	Représentant des usagers suppléant	02.98.47.40.63 cd29@ligue-cancer.net
Mr Anthony MONNIER	Directeur général	Représentant légal de l'établissement	
Mr Thierry CRENNER	Directeur des opérations	Suppléant du représentant légal de l'éts	
Mme Marina SCALABRE	Directrice des Services de Soins Infirmiers Co-GRS	Invitée permanente : coordinatrice de la gestion des risques associés aux soins	
Mme Elise CADOUR	Responsable qualité	Invitée permanente : RAQ	

Vous pouvez exprimer oralement vos plaintes/réclamations, solliciter une rencontre avec un membre de la CDU, auprès de la responsable des relations avec les usagers du lundi au vendredi aux heures ouvrables. Tél : 02 98 31 33 51. Par écrit, il convient d'adresser un courrier à la direction de la clinique Pasteur-Lanroze – 32 rue Auguste Kervern – CS 82936 - 29229 BREST Cedex 2

Instruction de votre plainte ou réclamation selon les modalités prescrites par le code de la santé publique

Art. R. 1112-91. – 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.

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. – 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.

	Rédaction	Vérification	Approbation
Prénom, Nom	Laurence OMNES	Elise CADOUR	Anthony MONNIER
Fonction	Présidente CDU	Responsable qualité	Directeur général
Date			
Signature	<i>Signature électronique</i>	<i>Signature électronique</i>	<i>Signature électronique</i>