

## Les médiateurs

Désignés par le Directeur du Centre Hospitalier parmi le personnel de l'établissement, ils sont au nombre de deux (plus deux suppléants).

**Le médiateur médical** est compétent pour gérer les plaintes et réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services.

**Le médiateur non médical** est compétent pour les autres sujets de plaintes et réclamations.

Ils participent aux travaux de la CDU.

Ils peuvent être saisis selon l'objet de la plainte ou réclamation par les patients/résidents, leurs proches ou le Directeur du Centre Hospitalier.

## Les représentants des usagers

Ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de la Santé (ARS) parmi les personnes proposées par les associations agréées.

Vous pouvez prendre contact  
au 02.33.60.73.04 ou par mail auprès des  
représentants des usagers  
[representantdesusagers@ch-estran.fr](mailto:representantdesusagers@ch-estran.fr)

## Les plaintes et réclamations

Tout usager (patient, résident, famille et proches) est à même de pouvoir exprimer une plainte ou une réclamation.

Les cadres de l'établissement sont à votre disposition pour répondre à vos questions. Parallèlement, vous pouvez vous adresser aux représentants des usagers qui sont indépendants de l'établissement ; ils sont à votre écoute pour vous aider dans vos démarches.

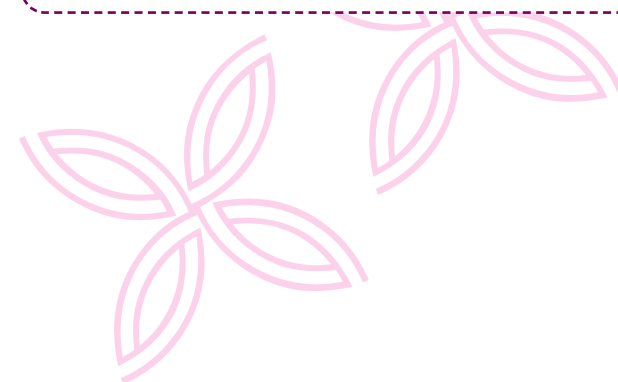
En cas d'impossibilité ou si les explications ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser votre plainte ou réclamation écrite au Directeur de l'établissement et une copie à la CDU. Votre écrit sera traité par le Directeur qui vous avisera des suites données.

La CDU analyse toutes les plaintes et réclamations adressées au Directeur de l'établissement en vue de proposer des actions d'amélioration sur la qualité de la prise en charge.

Conception graphique :  
Service Communication du CH de l'estran  
Août 2024



# Commission Des Usagers



Centre Hospitalier de l'estran

7 chaussée de Villecherel  
50170 Pontorson

## Ses missions

La CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients/résidents et de leurs proches ainsi que de leurs prises en charge.

## Son fonctionnement

La durée du mandat de ses membres est de 3 ans renouvelable.

La commission établit son règlement intérieur. Elle se réunit sur convocation de son Président au minimum 3 fois par an.

L'ordre du jour est arrêté par le Président.

La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions inscrites à l'ordre du jour.



## Comment exerce-t-elle ses missions ?

Elle est tenue régulièrement informée des plaintes et réclamations reçues par l'établissement, des demandes d'accès aux dossiers médicaux, des recours formulés contre l'établissement par les usagers devant les tribunaux et des résultats des enquêtes de satisfaction.

## Sa composition

### Le Président

M.NIVIERE

### Les médiateurs médecins

Médecin : Mme le Dr LIPIETZ, titulaire

### Les médiateurs non médecins

Mme GARNIER, titulaire

Mme AUDINEL, suppléant

### Représentants des usagers du secteur de Psychiatrie

M.NIVIERE, titulaire

Mme PLESSIS, titulaire

M.NGUYEN, suppléant

### Représentants de la Commission Médicale d'établissement

M. le Dr BENDEBICHE, titulaire

Mme le Dr LIPIETZ, suppléant

A partir de ces informations, la CDU :

- émet des solutions en vue d'apporter des solutions.
- vérifie que tout requérant est bien informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.
- peut procéder à une analyse concrète des situations qui lui sont transmises.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches, la CDU :

- donne un avis sur la politique d'amélioration continue de la qualité
- est associée aux réorganisations des services de soins
- établit chaque année un rapport d'activité rendant compte de ses analyses et propositions. Ce dernier est transmis à l'ARS.

### Représentants de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Technique

M.DECLEY, titulaire

### Représentants du personnel

Mme GUERIN, titulaire

Mme LIERON, suppléant

### Représentants du conseil de surveillance

M.BICHON, titulaire

M.BELLOIR, suppléant