

La Commission des Usagers

Missions

01

assister, orienter et informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Etablissement (médicale ou non, ou les deux) et de lui **indiquer** les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.



02

participer également à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et **se saisir** de tout sujet y afférent, **élaborer** un projet exprimant les attentes et propositions des usagers après consultation de leurs représentants et associations de bénévoles.



03

examiner notamment toutes les plaintes et les réclamations transmises et, en cas de survenue d'événements indésirables, **être informée** des actions menées par l'Etablissement pour y remédier.



Procédures

Si un usager n'est pas satisfait de sa prise en charge, il peut adresser une plainte ou réclamation écrite* :

01

par courrier au Directeur Général, représentant légal de l'Etablissement (Fondation Bon Sauveur, 1 rue du Bon Sauveur, 22140 Bégard), qui veille à ce que cette plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais et informe le plaignant de la saisie ou de sa possibilité de saisie d'un médiateur.



02

par demande de saisie de la Commission des Usagers ou de rencontre avec un médiateur :

- ▶ par courriel : CDU@fondationbonsauveur.fr
- ▶ par téléphone au 02 96 45 37 36 ou 02 96 45 37 88 ou 06 24 25 09 55



03

Tout usager a la faculté d'**exprimer ses griefs oralement** auprès d'un responsable du service qui l'a pris en charge et de faire consigner par écrit cette plainte ou réclamation.



Dans tous les cas, toute suggestion aide à améliorer les services aux usagers, d'où l'importance de **remplir le questionnaire de sortie** remis avec le Livret d'Accueil.

* Conformément à l'Article L1112-3 du Code de la Santé Publique, modifié par la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 183, les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. Les membres de la CDU sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Composition

- Mme **Sylviane GUYOMARC'H**, Représentante des Usagers (UNAFAM) titulaire, Présidente de la Commission des Usagers
- Mme **Kathia FOUCHER**, Direction Qualité Gestion des Risques Hygiène & Relations avec les usagers, désignée par le représentant légal de l'établissement, Vice-Présidente de la Commission des Usagers
- Dr **Pascaline TOUMINET**, Médecin Médiateur titulaire
- Dr **Aïssaya QUINIO**, Médecin Médiateur suppléant
- Mme **Lénaïck LE GUESCLOU-DUBOURG**, infirmière, médiateur non médical titulaire
- Mme **A. CRECH'DU**, assistante sociale, médiateur non médical suppléant (en remplaçant de Mme T. LE JAN)

- M. **Christian VINCENT**, Représentant des Usagers (UNAPEI) titulaire
- Mme **Marie-Jo LE BARRIER**, Suppléante (ALMA 22)
- Mme **Christine CLECH**, Représentante des Usagers (CLCV) suppléante
- Dr **Claire BERNARD**, Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement, membre titulaire
- Dr **Mirela MIHAESCU**, médecin membre de la Commission Médical d'Etablissement, membre suppléant

- Membre titulaire (poste vacant)
- M. **Michel COUDRON**, cadre de santé, membre suppléant (en remplaçant de Mme N. DERRIEN)
- Dr **Paul BARRET**, administrateur, membre titulaire
- Mme **Marie CAPELLE**, administrateur, membre suppléant

Les suppléants n'ont pas de voix délibérative.

Assistent, avec voix consultative, aux travaux de la Commission :

- Mme **Nathalie MONTAY**, Directrice des Soins et du Pôle Social et Médico-Social,