

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 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.



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

- ▶ par courriel : CDU@fondationbonsauveur.fr
- ▶ par téléphone au :
02 96 45 37 36
ou 02 96 45 37 88



03

Par oral, auprès d'un responsable du service qui l'accompagne et veille à faire consigner par écrit cette plainte ou réclamation.



** 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.*

La Commission des Usagers

Dans tous les cas (plaintes, réclamations ou encouragements), 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.



Composition

- Mme **Sylviane GUYOMARC'H**, Représentante des Usagers (UNAFAM), Présidente de la Commission des Usagers
- Mme **Murielle TROUVE**, Secrétaire générale, Déléguée du Représentant légal de l'Établissement, Vice-Présidente de la Commission des Usagers
- Dr **Pascaline TOUMINET**, Médecin Médiateur
- Dr **Micheline PHAN THANH QUAN**, Médecin Médiateur suppléant
- Mme **Aurore BARBOT**, Assistante Sociale, Médiateur
- Mme **Pascaline VEDRINE**, Assistante Sociale, Médiateur suppléante
- Mme **Marie-Reine LEIZOUR**, Suppléante de Mme GUYOMARC'H
- M. **Christian VINCENT**, Représentant des Usagers (ADAPEI)
- Mme **Marie-Jo LE BARRIER**, Suppléante de M. VINCENT
- Mme **Christine CLECH**, Représentant des Usagers (CLCV)
- Mme **Marie-Josée JOUANNO**, Représentante des Usagers (FNAPSY)
- Dr **René LE GUERN**, Président de la Commission Médicale d'Établissement
- Dr **Françoise MORGANT**, Suppléante du Dr LE GUERN
- Mme **Sylviane AUFFRET**, Cadre Supérieur de Santé, Représentante de la CSIRMT, Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques
- Mme **Nadia DERRIEN**, Aide soignante, Suppléante de Mme AUFFRET
- Dr **Paul BARRET**, Administrateur
- **Sœur Marguerite SCOLAN**, Administrateur, Suppléante du Dr BARRET

Les suppléants n'ont pas de voix délibérative.

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

- Mme **Kathia FOUCHER**, Responsable Qualité/Gestion des risques,
- Mme **Alexane NICOLAS-GRAS**, Secrétaire de la Commission