

# La Maison Des Usagers (MDU)

La **Maison Des Usagers (MDU)** est un lieu de rencontre et d'information destiné aux usagers, situé dans l'établissement. Entre autres échanges, elle accueille notamment les rencontres de médiation, et la tenue des permanences des associations d'usagers partenaires de l'établissement.

La **MDU** vise le développement des liens et une meilleure connaissance réciproque avec les associations d'usagers, en favorisant autant que possible les échanges avec les services et l'administration de l'établissement, en proposant des événements à monter en commun, en créant des occasions de dialogue, et un partage des informations relatives aux attentes et aux contraintes de chacun.

Toutes les associations d'usagers partenaires du CHNM sont des associations agréées par le Ministère de la Santé et ayant passé avec l'établissement une convention de partenariat.

La **MDU** est située sur le site Baudrairie (Hôpital neuf), au RDC dans le couloir des pilotis, à gauche depuis le hall.



## Liste des associations d'usagers partenaires du CHNM

| Associations  | Missions   | Contacts  |
|---|--|---|
| <b>L'Association Française des Diabétiques de la Mayenne</b>                                  | Créée en 1938, et reconnue d'utilité publique en 1976, la Fédération Française des Diabétiques regroupe près de 90 associations fédérées, elle contribue à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes ou à risque de diabète, avec un maillage territorial fort. La Fédération défend l'accès à des soins de qualité pour tous les patients. Elle est pleinement engagée dans la gouvernance de la santé et représente un partenaire reconnu et entendu au sein des différentes institutions.   | <a href="https://www.federationdesdiabetiques.org">https://www.federationdesdiabetiques.org</a><br><br><a href="mailto:association-des-diabetiques-de-mayenne@orange.fr">association-des-diabetiques-de-mayenne@orange.fr</a>                   |
| <b>Club Cœur et Santé de Mayenne</b>  | Le club est l'émanation de la Fédération Française de Cardiologie, il s'adresse aux malades cardiaques, suivis par un cardiologue. Il propose et encadre des activités de réadaptation pour les personnes souffrants de troubles cardiaques : de la marche, du vélo ergométrique, du renforcement musculaire qui sont encadrés par deux personnes. La convivialité est le maître mot associé à ce club et il est situé au sein de l'hôpital de Mayenne. S'adresser au service de Médecine Cardiologique du CHNM pour avoir des renseignements complémentaires.   |   |
| <b>Coordination Nationale des Comités de Défenses des Hôpitaux et Maternités de Proximité</b> | Coordination Nationale des Comités de Défenses des Hôpitaux et Maternités de Proximité est une association régie par la loi du 1er Juillet 1901 et le décret du 16 Aout 1901.<br>1) Elle Agit pour la défense et le développement d'une réponse de qualité aux besoins de santé de la population garantissant une égalité d'accès à tous et toutes en tout point du territoire.<br>2) Elle Agit pour le rétablissement, le maintien, l'amélioration et le développement des structures hospitalières de proximité dans le cadre du service public et d'un aménagement égalitaire de territoire.<br>3) Elle Agit pour le maintien, l'amélioration et le développement du maillage des soins de premier recours au plus près de la population. | <a href="mailto:cda12550@coordination-defense-sante.org">cda12550@coordination-defense-sante.org</a><br><br><a href="https://www.audace53.fr">https://www.audace53.fr</a><br>ou<br><a href="mailto:contact@audace53.fr">contact@audace53.fr</a> |
| <b>FNATH, Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés</b>                | La FNATH se charge d'accompagner moralement et juridiquement les personnes accidentées de la vie, invalides et handicapées afin de faire valoir leurs droits. Elle cherche à accompagner les accidentés dans toutes leurs démarches du quotidien. Elle aide notamment les malades à connaître leurs droits, à se faire reconnaître par la CPAM et par leur employeur. Elle travaille à mettre en place des "leviers de prévention" par exemples contre les accidents domestiques, les produits chimiques au travail, la souffrance au travail, ...   | <a href="http://www.fnath.org/">http://www.fnath.org/</a>   |
| <b>France Alzheimer Mayenne et maladies apparentées</b>                                       | France Alzheimer vise à améliorer la vie des malades d'Alzheimer et des pathologies apparentées. A ce titre l'association développe des actions de formation des professionnels, des bénévoles et des aidants, des actions adaptées d'accompagnement (Cafés-mémoire, halte relais, groupe de paroles, ateliers de stimulation cognitive, etc. ...) Enfin, elle cherche à informer et sensibiliser, le public et les pouvoirs publics, sur la maladie d'Alzheimer et les problématiques inhérentes.   | <a href="https://www.francealzheimer.org/mayenne/">https://www.francealzheimer.org/mayenne/</a>   |
| <b>France Parkinson</b>   | Créée à une époque où la maladie de parkinson était très peu connue, l'association a permis aux malades et à leur famille d'échanger et de faire entendre leur voix.<br>Ses missions sont de : soutenir, assister les malades et leurs proches, informer et former sur la maladie, les traitements et les aides, financer, encourager et faciliter la recherche, sensibiliser l'opinion et interpeller les médias et les pouvoirs publics.   | <a href="http://www.franceparkinson.fr/">http://www.franceparkinson.fr/</a>   |
| <b>JALMALV « Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie »</b>   | JALMALV propose l'accompagnement de personnes en fin de vie, et de personnes en deuil, en institution et à domicile ; adultes et enfants, grands malades, personnes âgées fragilisées, leurs proches et leur famille.<br>Un référent JALMALV est à la disposition des personnes qui le souhaiteraient au CHNM. S'adresser au cadre de santé du service   | <a href="http://www.jalmalv-federation.fr/annuaire/jalmalv-53/">http://www.jalmalv-federation.fr/annuaire/jalmalv-53/</a>   |
| <b>Association Mayenn' SEP</b>  | MAYENN'SEP est une association mayennaise qui apporte soutien aux personnes atteintes d'une Sclérose en Plaques, aux aidant et à leurs proches. Ses objectifs sont de faciliter la vie quotidienne des malades, de permettre les échanges entre les personnes vivant avec cette maladie, d'organiser des activités adaptées comme les séances de sophrologie et l'exercice physique adapté et de diffuser de l'information.  | <a href="mailto:mayennsep@yahoo.com">mayennsep@yahoo.com</a>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>UDAF De la Mayenne</b>                              | L'UDAF 53, Maison pour les Familles, est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique chargée de promouvoir, défendre et représenter les intérêts de l'ensemble des familles mayennaises quelles que soient leurs croyances ou leur appartenance politique. Ses missions sont définies par le code de l'Action Sociale et des Familles.   | <a href="mailto:udaf53@udaf53.unaf.fr">udaf53@udaf53.unaf.fr</a>      |
| <b>UFC Que Choisir</b>                                 | L'UFC-Que choisir est une association à but non lucratif entièrement consacrée à satisfaire les besoins des consommateurs, protéger leurs droits et leurs intérêts par ses campagnes, enquêtes, actions collectives et achats groupés. L'UFC-Que choisir est agréée pour défendre les usagers des établissements de soins, en particulier par la représentation de ceux-ci dans les instances des établissements.  | <a href="https://www.quechoisir.org/">https://www.quechoisir.org/</a> |
| <b>UNAFAM</b>  | Union NATIONALE des FAMilles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques.<br>Elle a pour objet de s'entraider et se former, ainsi qu'agir ensemble dans l'intérêt général par : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'orientation vers les lieux de soins ou d'insertion</li> <li>■ La représentation des usagers dans les instances médicales, médico-sociales et sociales,</li> <li>■ La participation auprès des instances consultatives chargées de définir la politique de santé mentale.</li> <li>■ La promotion et le soutien à la création de structures d'accompagnement.</li> <li>■ La promotion et la recherche.</li> </ul>  | <a href="https://www.unafam.org">https://www.unafam.org</a>           |
| <b>VICTIMES ET PREVENTION PENALE 53 (Ex ADAVIP 53)</b> | Victimes et Prévention Pénale de la Mayenne (anciennement ADAVIP 53) reçoit et accompagne toute personne qui s'estime victime d'une infraction pénale, ainsi que sa famille ou ses proches. A ce titre, elle développe des actions d'accueil, d'information, d'accompagnement juridique et psychologique.<br><br>Elle propose des sensibilisations à l'aide aux victimes, peut intervenir dans le cadre de la prévention de la délinquance sur une thématique particulière (violences au sein du couple, harcèlement scolaire...) et de manière générale peut mettre en place des conventions annuelles ou pluriannuelles avec des structures publiques ou privées afin de prévoir une prise en charge et des interventions ciblées auprès du personnel, des usagers et/ou des clients lorsque ceux-ci sont victimes d'infractions pénales (injures, agressions, menaces, coups, vols, etc). | <a href="http://adavip-53.org/">http://adavip-53.org/</a>             |

**Planning des permanences de la Maison des Usagers du CHNM**  
**Site de la Baudrairie**  
**Au 05/09/2022**

|       | LUNDI   | MARDI  | MERCREDI | JEUDI | VENDREDI |
|-------|---|--|----------|-------|----------|
| 08:00 |   |  |          |       |          |
| 09:00 |   |  |          |       |          |
| 10:00 |   |  |          |       |          |
| 11:00 |   |  |          |       |          |
| 12:00 |   |  |          |       |          |
| 13:00 |   |  |          |       |          |
| 14:00 |   |  |          |       |          |
| 15:00 | <b>FRANCE ALZHEIMER</b><br><br>Bénévoles :<br>Marie-Paule TARLEVE<br>Dominique GENEST | Coordination Nationale des Comités de<br>Défense des Hôpitaux et Maternités de<br>Proximité<br>(les 2ème et 4ème<br>mardis du mois)<br>Bénévole :<br>Loïc JAMOTEAU |          |       |          |
| 16:00 |   |  |          |       |          |
| 17:00 |   |  |          |       |          |
| 18:00 |   |  |          |       |          |
| 19:00 |   |  |          |       |          |
| 20:00 |   |  |          |       |          |

# La CDU

## La Commission Des Usagers

Cette commission instituée au sein de l'établissement, a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de faciliter leurs démarches, notamment en cas de réclamation sur le séjour.

Elle est instaurée par la **loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé**.

En vous adressant au secrétariat de la Direction des Affaires Financières et des Usagers.

Par téléphone au 02 43 08 22 59 ou par mail à [direction-usagers@ch-mayenne.fr](mailto:direction-usagers@ch-mayenne.fr), vous pouvez :

- Adresser une réclamation à l'attention du représentant légal de l'établissement et/ou au médiateur de votre choix, dont les noms figurent sur la liste ci-contre.
- Solliciter la rencontre d'un des représentants des usagers de votre choix, dont les noms figurent sur la liste ci-contre.

Sa composition, ses missions et son fonctionnement sont fixés par le décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 :

### Composition de la Commission Des Usagers Au 8 février 2023 :

- Monsieur **le Docteur Bruno LIZEE**, Médecin médiateur, titulaire, Président de la CDU
- Monsieur **Christophe RIQUET**, Représentant légal de l'établissement, Directeur des Affaires Financières et de la Relation avec les Usagers
- Monsieur **le Docteur Mohammad SAMMOUR**, Médecin médiateur, suppléant
- Madame **Catherine BOUREUX**, Représentant des Usagers, titulaire, vice-présidente
- Monsieur **Loïc JAMOTEAU**, Représentant des Usagers, titulaire
- Madame **Marie-Paule TARLEVE**, Représentant des Usagers, suppléante
- Madame **Christine ROMAGNE**, Représentant des Usagers, suppléante
- Madame **Estelle CIBOIS**, Médiatrice non médecin, titulaire
- Madame **Laurence BLANCHE**, Médiatrice non médecin, suppléante
- Monsieur **Mathurin LENFANT**, Membre du Conseil de Surveillance, titulaire
- Monsieur **le Docteur Abdeljalil BENABBOU**, Praticien Hospitalier, représentant la C.M.E, titulaire
- Madame **Nathalie DARDENNE**, Représentant la CSIRMT, titulaire
- Madame **Christelle GRANGERE**, Représentant le CSE, titulaire
- Madame **Florence PADET**, Représentant le CSE, suppléante
- Madame **Catherine CREUZET**, Directrice du Centre Hospitalier Nord-Mayenne, Invitée
- Madame **le Dre Magida LIGNEL**, Présidente de la CME, invitée
- Madame **Anne-Marie MERIENNE**, Directrice des Soins (FF), Direction de la Qualité, Gestion des Risques, Invitée

**Article 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.

**Article 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.

**Article 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, le 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.

**Article 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.