

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 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^{er} juin 2016 :

Composition de la Commission Des Usagers Au 10 janvier 2022

- 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 Jean-Claude LAVANDIER**, Médecin médiateur, suppléant
- Monsieur **Henri JONCOUR**, représentant des Usagers, titulaire, Vice-Président de la CDU
- Madame **Marie-Paule TARLEVE**, représentant des Usagers, suppléante
- Madame **Catherine BOUREUX**, représentant des Usagers, titulaire
- Monsieur **Loïc JAMOTEAU**, représentant des Usagers, suppléant
- Madame **Géraldine LECOQ**, médiateur non médecin, titulaire
- Madame **Anne-Alice TESSIER**, médiatrice non médecin, suppléante
- Monsieur **Mathurin LENFANT**, représentant le Conseil de Surveillance, titulaire
- Monsieur **le Docteur Abdeljalil BENABBOU**, Praticien Hospitalier, représentant la CME titulaire
- Madame **Le Docteur Marie-Hélène GROFF**, Chef de services des Urgences, Représentant I CME, suppléante
- Madame **Nathalie DARDENNE**, représentant la CSIRMT, titulaire
- Madame **Christelle GRANGERE**, représentant le CTE, titulaire
- Madame **Florence PADET**, représentant le CTE, suppléante
- Madame **Catherine CREUZET**, Directrice du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne, Invitée
- Madame **Anne-Marie MERIENNE**, Directrice (PI) Direction des Soins, de la Qualité et de la Gestion des Risques.

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, 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.

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.