

## Vous avez une demande ou une réclamation à présenter

Dans le cadre du dispositif prévu par les articles R1112-91 à R1112-94 du code de la santé publique, vous avez la possibilité :

- ♦ D'être **entendu** par le **responsable médical** ou le **cadre infirmier** de votre structure d'hospitalisation ou de suivi. Ces derniers sont à votre disposition pour vous apporter toutes explications nécessaires.
- ♦ En cas d'**impossibilité** ou si les explications reçues ne vous ont pas **satisfait**, de **formuler une réclamation par écrit**.

**Toute réclamation écrite est à adresser à M. le Directeur du Centre Hospitalier de PLAISIR  
220, rue Mansart B.P.19 78375 Plaisir Cedex qui la traitera dans les meilleurs délais.**

- ♦ La Commission Des Usagers est automatiquement saisie quand une réclamation est adressée à la direction.

La Direction peut également, à réception de votre réclamation, saisir directement un médiateur. Vous en serez informé.

## Commission des Usagers (CDU)

Une Commission des Usagers est instituée au Centre Hospitalier de Plaisir avec pour mission :

- ♦ De **veiller** au **respect des droits des usagers** et notamment à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement et recevoir une réponse.

- ♦ De **contribuer** par ses avis, propositions et recommandations à **l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge** des patients et de leurs proches.

Elle comprend un représentant du directeur de l'établissement, trois **médiateurs médecins**, trois **médiateurs non médecins**, quatre **représentants des usagers** ainsi que des **représentants des instances** de l'établissement.

La C.D.U. se réunit au moins une fois par trimestre pour l'ensemble de sa mission et, en tant que de besoin pour examiner les plaintes et réclamations des usagers.

**Les médiateurs Santé Pairs, les Présidents des CVS et groupes d'expression sont invités permanents.**

### COMPOSITION NOMINATIVE DE LA CDU

#### PRESIDENT

Mme CARLIER, Directrice Affaires Générales / Projets / Qualité-Gestion des risques / CDU  
Tél : 01 30 79 88 21

#### VICE PRESIDENT

M. DELAPLANCHE, Représentant des usagers, U.N.A.F.A.M.  
Port : 06 30 57 33 35

#### MEDIATEURS MEDECINS

Titulaires : M. le Dr RENARD, Mme le Dr MARZOCCHI

Suppléante : Mme le Dr LOUSSON

#### MEDIATEURS NON MEDECINS

Titulaires : Mme TESTA, Mme TREGARO  
Cadres Supérieures de Santé

Suppléante : Mme PADEL, Cadre Supérieure de Santé

#### REPRESENTANTS DES USAGERS

- ♦ Association U.N.A.F.A.M - Tél : 01 34 62 86 99  
M. DELAPLANCHE

- ♦ Association U.D.A.F - Tél : 01 39 20 14 40  
M. PACHERIE

- ♦ Association SCHIZO OUI - Tél : 01 45 89 49 44  
M. DUBOS

- ♦ Association France ALZHEIMER Yvelines - Tél : 01 39 50 03 86  
Mme FOURNIER

*Pour tout renseignement, prendre contact auprès de :  
Mme FORMAN, Chargée des relations avec les usagers au 01.30.79.57.26 ou  
auprès de Mme BRABAN, Coordonnatrice au 01.30.79.88.21*

#### 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 de 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 ».