

C'est quoi ?

Une **instance obligatoire** dans tout établissement de santé qui a pour mission de :

- Veiller et contribuer au respect des droits des usagers, à l'information sur les voies de recours et de conciliation possibles en cas de litige, faciliter la démarche des usagers et analyser les plaintes et réclamations ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers et des proches, ainsi que de la prise en soin, en veillant à l'expression des usagers auprès des responsables et en formulant des propositions à la Direction.

C'est qui ?

DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS QU'IL EST POSSIBLE DE CONTACTER :



Michel BOTREL, Président de la CDU
marie-haude.lesvenan@orange.fr



Yves BÉLIARD
yves.beliard@laposte.net

DES REPRÉSENTANTS DE L'ÉTABLISSEMENT

Xavier CHEVASSU, Directeur Général de l'AHB
Marie-Renée OGET, Représentante du Conseil d'Administration
Dr Gabriel GUZMAN, Président de la CME
Corinne LEMOINE, Directrice Qualité, Sécurité et Gestion des Risques
Muriel BOUILLON, Directrice des Soins
Elen CHANTEUR, Directrice des Affaires Générales, des Relations avec les Usagers et des Coopérations, Vice-Présidente de la CDU
Martial TALMON, Cadre Supérieur de Santé
Alexandrine URVOIT, Chargée de Communication

DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL INFIRMIER

Aurore LONGINOTTI, titulaire
Candice MISSOUM, suppléante

DES MÉDIATEURS MÉDICAUX ET NON MÉDICAUX

Dr Tadj MISSOUM, Médiateur Médical titulaire - 02 97 25 45 54
Dr Anca ARSENE, Médiatrice Médicale suppléante - 02 96 57 10 30
Aurélie LE FRANC, Médiatrice non Médicale titulaire - 02 96 57 12 24
Stéphanie MORIN, Médiatrice non Médicale suppléante - 06 61 58 99 92

En tant qu'utilisateur d'un établissement de santé, vous pouvez à tout moment faire part de votre **satisfaction ou insatisfaction** à l'AHB, qui les prendra en compte selon la procédure suivante :



- Dans un premier temps, nous vous conseillons **d'exprimer oralement** l'objet de **votre mécontentement à l'un des responsables** de l'unité concernée pour chercher une solution rapide.



- Si celle-ci ne vous donne **pas satisfaction**, vous pouvez alors **écrire à la Direction de l'AHB** ou demander que **votre réclamation ou plainte soit consignée par écrit**.

Une réponse vous sera apportée par la Direction après avoir recueilli les précisions utiles auprès du service, unité ou établissement concerné.

- En cas de besoin et si vous le souhaitez, vous pouvez être mis en contact avec un médiateur. La Direction peut également faire appel à un médiateur si elle l'estime utile, et vous en informe.

Le médiateur a pour mission de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir le dialogue et une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses professionnels.



- Si votre réclamation ou plainte concerne exclusivement l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, vous serez **orienté vers un médiateur médecin**. Pour toute autre réclamation ou plainte, votre premier interlocuteur sera un médiateur non médecin.

- Tout est mis en œuvre pour que le contact **se déroule dans les 8 jours suivant la saisine**. Si vous êtes hospitalisé à l'AHB lors du dépôt de votre demande, des mesures seront prises pour réaliser l'entretien avant votre départ.



- Après ce contact, le médiateur en adresse **un compte rendu aux membres de la CDU**. Si le contact avec le(s) médiateur(s) vous satisfait, la réclamation ou la plainte est alors classée par la commission.

Sinon, **la CDU propose en séance des recommandations** pour résoudre le litige, ou **vous indique les voies de recours dont vous disposez**.

Dans un délai de 8 jours, la direction de l'AHB répond, par courrier accompagné de l'avis de la CDU, à votre réclamation.

Pour toute information,
contactez la Direction générale
au **02 96 57 10 70**