

# LA COMMISSION DES USAGERS

Sous la présidence de Madame Josiane MAURIAC, représentante des usagers

Membres de droit	Membres désignés	Participants
<p><b>Le représentant légal de l'établissement</b> ou la personne qu'il désigne à cet effet</p> <p><b>Directeur Général adjoint</b> Nicolas PORTOLAN Vice-président</p> <p><b>Deux médiateurs (un médecin et un non-médecin) et leurs suppléants :</b></p> <p><b>Méiateur Médecin titulaire :</b> Dr Grégoire DESOLNEUX</p> <p><b>Méiateur Médecin suppléant :</b> Dr Laura SALABERT</p> <p><b>Méiateur non médecin titulaire :</b> Guilaine WILKINS</p> <p><b>Méiateur non médecin suppléant :</b> Gérald CARMONA</p> <p><b>Deux représentants des usagers et leurs suppléants :</b></p> <p><b>Représentants des usagers titulaires :</b> Marie LAURENT-DASPAS (Ligue contre le cancer)</p> <p>Michel DURIEUX (AMATHSO)</p> <p><b>Représentants des usagers suppléants :</b> Josiane MAURIAC (CLCV) Présidente</p> <p>Marie SUBILLEAU (UDAF Gironde)</p>	<p><b>Le président de la commission médicale</b> ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission ;</p> <p>Dr Florence BABRE</p> <p><b>Un représentant du personnel infirmier ou aide-soignant et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement ;</b></p> <p>Rachèle ZANETTI (titulaire)</p> <p><b>Un représentant du conseil d'administration et son suppléant, choisis par et parmi les membres qui n'y représentent pas les professionnels ou les usagers.</b></p> <p>Dr Dany GUERIN (titulaire)</p>	<p><b>Le responsable de la politique de la qualité</b> assiste aux séances de la commission avec voix consultative.</p> <p>Dr Frédérique BOYER Coordinatrice du service qualité et gestion des risques</p> <p><b>La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour</b></p>

Février 2021

Le secrétariat de la commission est assuré par Madame Pascale ROUQUIE (assistante du Directeur Général) et Madame Lucie CRENO (Juriste).

## Examen des plaintes et réclamations (extraits du code de la santé publique au 30 juin 2020)

### Article R1112-91

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 R1112-92

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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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 R1112-93

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 R1112-94

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.

### Modalités d'application au sein de l'Institut Bergonié :

Les responsables de service de l'Institut Bergonié sont à votre écoute et se tiennent à votre disposition pour répondre oralement à vos demandes d'explications. Vous avez également la possibilité d'adresser vos plaintes et réclamations par écrit à l'adresse postale suivante :

#### Institut Bergonié

A l'attention du Directeur Général

229 Cours de l'Argonne

CS61283

33076 BORDEAUX Cedex

Ou par mail à l'adresse suivante :

[sec.cdu@bordeaux.unicancer.fr](mailto:sec.cdu@bordeaux.unicancer.fr)

Votre plainte ou votre réclamation fera l'objet d'un courrier d'accusé réception de la part de la Direction. S'il peut être répondu à votre courrier dans l'immédiat, l'accusé réception sera assorti d'une réponse écrite. Dans le cas contraire, vous recevrez une réponse écrite distincte dans les plus brefs délais.