

INFORMATIONS PATIENT

---



# LA COMMISSION DES USAGERS

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002

Décret n° 2005-213 du 4 mars 2005

Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016

Vous rencontrez des difficultés au cours de votre hospitalisation ou de votre venue au CHU ; vous pouvez à tout instant :

- demander une rencontre avec le chef de service ou le cadre de santé ;
- adresser un courrier au chef de service ou à la directrice de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers ;
- saisir les médiateurs de la commission des usagers.



## LES MISSIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS

- Veiller au respect des droits des usagers ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge en veillant à l'expression de leurs griefs ;
- Participer à l'élaboration de la politique menée par l'établissement ;
- Proposer, avec les bénévoles des associations, un projet des usagers exprimant les attentes et recommandations des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.



## LA COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

Présidente : poste vacant depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2018 en attendant les prochaines élections

Vice-président : **Pr Gérard Chalès**

Médiateur médical : **Dr Jean-Paul Le Normand**

Suppléants : **Pr Gérard Chalès, Dr Bruno Deramoudt**

Médiatrice non médicale : **Florence Buneaux**

Suppléant :

Représentante des usagers : **Hélyette Lelièvre**  
Suppléant : **Alain Faccini**

Représentante des usagers : **Mireille Massot**  
Suppléante : **Annick Cordon**

Représentant de la CME<sup>(1)</sup> : **Dr Vincent Morel**  
Suppléant : **Dr Romain Corre**

Représentant de la CSIRMT<sup>(2)</sup> : **Daniel Tavares**  
Suppléante : **Véronique Tourillon**

Représentante du personnel : **Laurence Garel**  
Suppléant : **Jean-François Bailbled**

Représentante du conseil de surveillance : **Jacqueline Lagrée**  
Suppléant : **Dr Jean-François Tourtelier**



## COMMENT SAISIR LES MÉDIATEURS ?

### Par écrit

Monsieur le médiateur / Madame la médiatrice  
CHU de Rennes  
Direction de la qualité, gestion des risques et relations  
avec les usagers  
2, rue Henri Le Guilloux - 35033 Rennes cedex 09

### Par téléphone

02 99 28 43 28



## QUELLE SUITE SERA DONNÉE À VOTRE DEMANDE ?

Dès qu'il sera saisi, le médiateur organisera une rencontre avec vous-même et/ou vos proches. Si vous avez quitté l'établissement, cette rencontre sera programmée dans les huit jours suivant la saisine. Si vous êtes toujours présent, le médiateur s'efforcera de vous rencontrer et/ou vos proches avant votre sortie.

Après vous avoir rencontré, le médiateur rédigera un rapport qui sera porté à la connaissance de la commission des usagers. L'avis définitif de la commission vous sera transmis par courrier par son président.

<sup>(1)</sup> Commission médicale d'établissement

<sup>(2)</sup> Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques

DIRECTION DE LA QUALITÉ,  
GESTION DES RISQUES  
ET RELATIONS AVEC LES USAGERS

COMMISSION DES USAGERS

---

HÔPITAL PONTCHAILLOU  
PAVILLON BALLÉ

2 rue Henri Le Guilloux • 35033 Rennes cedex 9

•  
Tél. 02 99 28 43 28