

A L'ATTENTION DES USAGERS

Il existe, au sein de l'établissement, une **Commission Des Usagers (article L.1112-3 du Code de la santé publique)**. Celle-ci a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

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 (Chef de structure et cadre de santé). En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement (Directeur du GHPSO).

Par ailleurs, l'usager peut demander, en adressant un courrier au représentant légal de l'établissement, à rencontrer le médiateur médecin de la Commission des Usagers, qui est compétent pour toute réclamation qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, ou le médiateur non médecin qui est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Pour prendre rendez-vous avec un médiateur de la Commission des Usagers, vous pouvez adresser un courrier à Monsieur le Directeur du GHPSO.

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

Présidence et Vice-Présidence :

- Monsieur LAMOTHE, Directeur des opérations, des systèmes d'information et des parcours patients – Président de la Commission des Usagers
- Monsieur MOPIN, Représentant des usagers – Vice-Président de la Commission des Usagers

Membres de droit désignés au titre de l'article R.1112-81 I. du Code de la santé publique :

Représentants des Usagers :

- Monsieur MOPIN, UFC Que choisir Hauts-de-France – Titulaire – Coordonnées : contact@senlis.ufcquechoisir.fr
- Monsieur HIBERTY, UDAF 60 – Titulaire – Coordonnées : dhibertyudaf60@gmail.com
- Monsieur CHANSEL, UFC Que choisir Hauts-de-France – Suppléant – Coordonnées : contact@senlis.ufcquechoisir.fr
- Madame GRUET, Union nationale des associations de parents, des personnes handicapées mentales et de leurs amis – Suppléante – Coordonnées : section-centreoise@unapei60.org

Médiateurs médecins :

- Madame le Docteur DELASSE, Praticien Hospitalier, service Médecine polyvalente – Médiateur médecin
- Madame le Docteur LAVILLE, Praticien Hospitalier, service Hôpital de Jour – Médiateur médecin suppléant

Médiateurs non médecins :

- Madame LEMAITRE, IDE référente, service Réanimation – Médiateur non médecin
- Madame DIENGA, Cadre de Santé des consultations externes – Médiateur non médecin suppléant

Directeur ou son représentant :

- Monsieur LAMOTHE, Directeur des opérations, des systèmes d'information et des parcours patients.

Invités permanents :

- Madame MISMACQ, Directrice et Coordinatrice Générale des Soins
- Madame RIPART, Service Patientèle, Chargée des relations avec les usagers – Secrétaire de la commission

Service Patientèle

Date de mise à jour : 24/04/2023