

## A L'ATTENTION DES USAGERS

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'utilisateur 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 met 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.

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.

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

- Président : Monsieur le Docteur SCHWARZ, Praticien Hospitalier, service ORL, Médecine Légale, UMGPS.
- Vice-Présidente : Madame JOINNEAU, Responsable service Qualité, Gestion des Risques et Patientèle.
- Médiateur médecin : Monsieur le Docteur SCHWARZ, Praticien Hospitalier, service ORL, Médecine Légale, UMGPS.
- Médiateur médecin suppléant : Monsieur le Docteur FARNOS, Praticien Hospitalier, service Anesthésie Réanimation.
- Médiateur non médecin : Madame BIEN, Cadre de santé, service Hépatogastroentérologie et Nutrition
- Médiateur non médecin suppléant : Madame GLEVAREC, Cadre de Santé, service Oncologie
- Représentants des usagers : Madame FELLER et Monsieur MOPIN (titulaires), Madame STRACZEK et Monsieur CHANSEL (suppléants)

Service Qualité, Gestion des Risques et Patientèle

Date de mise à jour : 06.08.2021