



Hôpital
de
Crépy-en-Valois

Tél. 03 44 59 11 19
Fax 03 44 59 45 07

www.ch-crepyenvalois.fr

Hôpital Saint-Lazare
16, rue Saint-Lazare
60800 Crépy-en-Valois

Maison de Retraite
Etienne-Marie de La Hante
3, mail Philippe d'Alsace
60800 Crépy-en-Valois

Maison de Retraite
Les Primevères
1, rue des Primevères
60800 Crépy-en-Valois

LISTE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

1 – REPRESENTANT LEGAL DE L'ETABLISSEMENT

- Madame Marie-Cécile DARMOIS, ou son représentant
- Monsieur Serge MORARD

2 – MEDIATEURS

- Docteur Pierre FOURNIE, médiateur médecin titulaire
- Docteur Xavier JOLLY, médiateur médecin suppléant
- Madame Nathalie FIQUET, médiatrice non médecin titulaire
- Madame Catherine TROCCHIA, médiatrice non médecin suppléante

3 – REPRESENTANTS DES USAGERS

Membres titulaires

- Monsieur Jean-Pierre GRUYER
- Madame Nathalie PACCOT, Présidente

Membres suppléants

- Madame Rafaëlle LAUDEN
- poste vacant

4 – PRESIDENT DE LA COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT

- Docteur Aymar KOFFI, représentant le Président de la CME

5 – REPRESENTANTS DE LA COMMISSION DE SOINS INFIRMIERS, DE REEDUCATION ET MEDICO-TECHNIQUE

- Madame Sarah TAVERNIER, titulaire
- Madame Sandrine CHEVALLIER, suppléante

6 – REPRESENTANT DU PERSONNEL ISSU DU COMITE TECHNIQUE D'ETABLISSEMENT

- Madame Stéphanie LEPLAT, titulaire
- Madame Priscilla MAROT, suppléante

5 – REPRESENTANT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

- Monsieur Alain BOTTIN, titulaire
- Madame Gisèle MOTTIER, suppléant

INVITEES PERMANENTES

- Madame Cathy FRANCOIS, direction des ressources humaines
- Madame Christelle GUTHBROD, direction de la qualité
- Madame Dominique DROCOURT, cadre de santé
- Madame Juliette NICOLAS, faisant fonction cadre de santé

ARTICLES R 1112-80 A R 1112-94 DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE

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.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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 informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, 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 intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur rencontre l'auteur de la plainte ou réclamation dans les huit jours suivant la saisine sauf refus ou impossibilité du plaignant. 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.

Dans les huit jours suivants 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 du 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.

Les membres de la commission, autre que le président, qui sont concernés par une plainte ou une réclamation ne peuvent siéger lorsque la commission délibère sur le dossier en cause.

Un membre titulaire empêché ou concerné par une plainte ou une réclamation est remplacé par son suppléant.

Si le médiateur et son suppléant sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un agent désigné par le représentant légal, lorsqu'il s'agit du médiateur non médecin, et par un praticien désigné par le président de la CME, lorsqu'il s'agit du médiateur médecin.