



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

Composition au  
10 juillet 2024

## LISTE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

### **1 – REPRESENTANT LEGAL DE L'ETABLISSEMENT**

- Madame Marie-Cécile DARMOIS, directrice ou son représentant
- Madame Olivia GUILBERT, directrice adjointe

### **2 – MEDIATEURS**

- Docteur Pierre FOURNIE, médiateur médecin titulaire,
- Docteur Alain HUET, médiateur médecin suppléant
- Madame Catherine TROCCHIA, médiatrice non médecin titulaire - **Vice-présidente**
- Madame Célia BATAVOINE, médiatrice non médecin suppléante –

### **3 – REPRESENTANTS DES USAGERS**

#### Membres titulaires

- Monsieur Jean-Pierre GRUYER, **Président**
- Madame Ginette BAUDOIN

#### Membres suppléants

- 
- 

### **4 – PRESIDENT DE LA COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT**

- Docteur Aymar KOFFI, représentant de la CME

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

- Madame Solène KERGIETER, titulaire
- Madame Elisabeth GOMES, suppléante

### **6 – REPRESENTANT DU PERSONNEL ISSU DU COMITE SOCIAL D'ETABLISSEMENT**

- Madame Stéphanie LEPLAT, titulaire
- Madame Fatiha IBNEDAHDY, suppléante

### **5 – REPRESENTANT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE**

- Monsieur Alain BOTTIN, titulaire
- Madame Virginie DOUAT, suppléant

### **6- RESPONSABLE DE LA POLITIQUE QUALITE**

- Madame Christelle GUTHBROD

### **INVITEES PERMANENTES**

- Madame Cathy FRANCOIS, direction des ressources humaines
- Madame Juliette NICOLAS, cadre de santé
- Madame Ophélie TARAMINY, 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.