



L'examen des plaintes et des réclamations est organisé selon les modalités suivantes prévues dans les articles du code de la santé publique relatifs à la Commission Des Usagers (CDU) :

« **Art. R. 1112-91.** – 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 une 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. »

« **Art. R. 1112-92.** – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises 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 de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R.1112-93, 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 ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

« **Art. R 1112-93.** – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. 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. »

« **Art. R. 1112-94.** – Dans les huit jours suivant 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 de ce 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 de 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. »

■ La Commission des Usagers se compose de :

- Mme Dahbia THALEN, Présidente de la Commission des Usagers, Représentante des usagers titulaire,
- Mme le Dr Tsouria GAÏDA, Médiateur médical,
- M. Jean-Marie CHABANNE, Médiateur médical
- Mme Isabelle LEGEAY-CORNET, Représentante des Usagers titulaire,
- Mme Chantal MARAVAL, Représentante des Usagers suppléante,
- M. Jean-Pierre BACH, Représentant des Usagers suppléant,
- Mme Elisabeth CALMON, Directrice d'Etablissement,
- Mme Nathalie MOLA, Médiateur non médical,
- Mme Valérie THOREL, Médiateur non médical suppléant,
- Mme le Dr Carine COURTAULT, Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement,
- M. le Dr Pierre LABADENS, Représentant de la Commission Médicale d'Etablissement
- M. Christophe PIGNOUX, Représentant de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques,
- Mme Marianne LAVIGNON, Directrice de la qualité, de communication, de la santé publique et des usagers
- M. Olivier DESPEYROUX, Ingénieur qualité

■ Pour contacter la CDU du Centre Hospitalier d'Arcachon, vous pouvez :

✉ Envoyer un courrier postal adressé à M^{me} la Directrice :
Centre Hospitalier d'Arcachon
Avenue Jean Hameau
CS 11001 – 33164 La Teste de Buch Cedex

☎ Appeler le **05 57 52 90 30** (secrétariat de la CDU)

@ Ou contacter les représentants des usagers par mail à :
representants.usagers@ch-arcachon.fr

BESOIN D'UNE ÉCOUTE, D'UN SOUTIEN ?



ASSOCIATIONS DE PATIENTS

Sur leurs permanences, ces associations sont ouvertes à tous les patients, les consultants et les professionnels du Pôle de Santé d'Arcachon. N'hésitez pas à vous rendre à la Maison des Usagers - niveau 1 - ou à les contacter par téléphone durant leur permanence au 05 57 52 93 65.

La Maison des Usagers est susceptible d'être fermée partiellement ou totalement durant les périodes de vacances scolaires.

ASSOCIATIONS	NOM DE LA PERSONNE RÉFÉRENTE	CONTACT	PERMANENCES MAISON DES USAGERS 05 57 52 93 65
AIDES	M ^{me} REY	gironde@aides.org 06 23 75 25 78 ou 05 57 87 77 80	Sur RDV
Alliance 33, jusqu'au bout accompagner la vie...	M. MARQUE	sudbassin@alliance.asso.fr 07 61 59 71 92	Sur RDV
Alliance Maladies Rares	M. SOUQUI	vincentsouqui@gmail.com 06 07 23 61 10	Sur RDV
Aqualympho	M ^{me} BALESTE SAUTS	asso_aqualympho33@orange.fr 06 73 96 56 88	1er lundi du mois 11h – 13h
Association des Aidants et Malades à Corps de Lewy (A2MCL)	M ^{me} CAO HUU	chriscao@free.fr 06 50 81 99 83	Sur RDV
AVC tous concernés	M. DUPRAT	philduprat33@gmail.com 06 06 83 05 57	À la boutique 1er lundi du mois 14h30 – 17h
Bibliothécaires	M ^{me} CHRISTIN	Clode.christin@free.fr	Mardi 14h30 – 16h
Chemin des Étoiles	M ^{me} BOULDY M ^{me} MENVILLE	assochemindesetoiles@gmail.com 07 82 33 48 43	Sur RDV
Club Coeur et Santé	M. VAUGELADE	coeursante.sudbassin@yahoo.com 07 50 89 17 84	Lundi (en salle de réadaptation cardiaque) 15h – 17h
Épilepsie France	M. GUIBERT	33@epilepsie-france.fr 07 68 58 04 26	1er jeudi du mois (sur RDV) 13h – 14h30
France Alzheimer Gironde	M ^{me} LE BROZEC	francealzheimers33@gmail.com 06 47 85 06 04	Groupe de paroles 2ème vendredi du mois 10h – 12h
France Parkinson	M. CALDAS M ^{me} HEDOUX	comite33@franceparkinson.fr 06 62 27 30 39 aidants.franceparkinson@gmail.com	4ème jeudi du mois 10h – 12h (Sur RDV)
France Rein	M ^{me} DEPOIX	aquitaine@francerein.org 06 70 57 19 30	Permanences téléphoniques 1er mercredi du mois 12h – 14h
France Sclérose en Plaques	M ^{me} ALLIOT-MARTY	lynne.alliot.marty@gmail.com 06 11 62 05 65	1er et 3ème jeudi du mois 16h30 – 18h
Pole ETP Ambulatoire Nouvelle Aquitaine	M ^{me} CHAMPION	contact@poletpna.fr 05 56 47 86 66	1er, 3ème et 4ème mercredi du mois 9h – 12h 2ème mercredi du mois 14h – 17h 1er, 3ème et 4ème vendredis du mois 9h – 13h Vendredi 13h30 – 17hSamedi 9h – 13h
UNAFAM	M ^{me} RONDEAU M ^{me} THALEN	33@unafam.org 05 56 81 44 32 ou 06 51 14 90 75	Sur RDV
URILCO 33	M ^{me} LEGEAY-CORNET	urilco33@outlook.com 07 80 41 07 19 ou 06 78 03 66 33	2ème mercredi du mois 10h30 – 12h 1er et 3ème jeudi du mois 14h30 – 16h30
Visiteurs des Malades en Établissement Hospitalier	M ^{me} MAUBERT	maubert.gilaine@gmail.com 06 58 77 86 90	Mardi 14h30 – 16h30

Vous pouvez également vous faire accompagner par une communauté religieuse, présente sur cet établissement :

CULTE	NOM DE LA PERSONNE RÉFÉRENTE	CONTACT
Communauté catholique	Aumônier Maryse BEAUDOUX	mjcbdx@gmail.com 06 63 53 09 94
Communauté israélite	Rabbin Eric AZIZA	ericaziza@gmail.com 06 31 71 57 67
Communauté musulmane	Imam Mohamed SALMI ou Imam Mahmoud DOUA	fmgdoua@gmail.com 06 27 41 66 60 ou 06 23 32 08 05
Communauté protestante	Pasteur Richard CADOUX	richard.cadoux@gmail.com 07 87 03 56 01 ou 05 24 19 45 63

Enfin, en cas de réclamation ou de non satisfaction, vous pouvez contacter la direction et/ou les représentants des usagers au 05 57 52 90 30 ou secretariat.qualite@ch-arcachon.fr.