

# 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
<b>AIDES</b>	M <sup>me</sup> REY	lrey@aides.org 06 23 75 37 89 ou 05 57 87 77 77	<b>Sur RDV</b>
<b>Alliance 33, jusqu'au bout accompagner la vie...</b>	M. MARQUE	sudbassin@alliance.asso.fr 07 61 59 71 92	<b>4ème mercredi du mois 14h30 - 17h 1er, 2ème et 3ème jeudis du mois 10h - 13h</b>
<b>Alliance Maladies Rares</b>	M <sup>me</sup> MENAULT	f.menault@maladiesrares.org 07 88 67 14 20	<b>Sur RDV</b>
<b>Aqualympho</b>	M <sup>me</sup> BALESTE SAUTS	aqualympho33@orange.fr 06 73 96 56 88	<b>1er lundi du mois 11h - 13h</b>
<b>AVC tous concernés</b>	M. DUPRAT	philduprat33@gmail.com 06 06 83 05 57	<b>À la boutique 1er lundi du mois 14h30 - 17h</b>
<b>Bibliothécaires</b>	M <sup>me</sup> CHRISTIN	Clode.christin@free.fr	<b>Mardi 16h - 17h30</b>
<b>Chemin des Étoiles</b>	M <sup>me</sup> BOULDY M <sup>me</sup> MENVILLE	assochemindeseetoiles@gmail.com 07 82 33 48 43	<b>Sur RDV</b>
<b>Club Coeur et Santé</b>	M. VAUGELADE	coeursante.sudbassin@yahoo.com 07 50 89 17 84	<b>Lundi (en salle de réadaptation cardiaque) 15h - 17h</b>
<b>Épilepsie France</b>	M. GUIBERT	33@epilepsie-france.fr 07 68 58 04 26	<b>1er jeudi du mois (sur RDV) 13h - 14h30</b>
<b>France Alzheimer Gironde</b>	M <sup>me</sup> LE BROZEC	francealzheimer33@gmail.com 06 47 85 06 04	<b>Groupe de paroles 2ème vendredi du mois 10h - 12h</b>
<b>France Parkinson</b>	M. CALDAS M <sup>me</sup> HEDOUX	fp33caldas@gmail.com 06 62 27 30 39 corinne-hedoux@orange.fr 06 61 54 44 94 comite33@franceparkinson.fr	<b>4ème jeudi du mois 10h - 12h (Sur RDV)</b>
<b>France Rein</b>	M <sup>me</sup> LE GUEDARD	aquitaine@francerein.org 06 08 31 39 64	<b>Permanences téléphoniques 1er mercredi du mois 12h - 14h</b>
<b>Pôle Ressources ETP Nouvelle Aquitaine</b>	M <sup>me</sup> MARTIN DUPONT	poletpnouvelleaquitaine@cetba.fr 05 56 47 86 66	<b>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 - 17h Samedi 9h - 13h</b>
<b>Solidarilait</b>	M <sup>me</sup> LEFEUVRE	contact@allaitement-gironde.fr 05 47 74 88 18	<b>Permanences affichées au secrétariat de la maternité</b>
<b>UNAFAM</b>	M <sup>me</sup> RONDEAU M <sup>me</sup> THALEN	33@unafam.org 05 56 81 44 32 ou 06 51 14 90 75	<b>Sur RDV</b>
<b>URILCO 33</b>	M <sup>me</sup> LOUBERY	urilco33@outlook.com 06 78 03 66 33	<b>2ème mercredi du mois 10h30 - 12h</b>
<b>Visiteurs des Malades en Établissement Hospitalier</b>	M <sup>me</sup> MAUBERT M <sup>me</sup> SALAUN	vmeh33@orange.fr 05 56 48 58 89	<b>Mardi 14h30 - 16h30</b>

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

CULTE	NOM DE LA PERSONNE RÉFÉRENTE	CONTACT
<b>Communauté catholique</b>	Aumônier Maryse BEAUDOUX	mjcbdx@gmail.com 06 63 53 09 94
<b>Communauté israélite</b>	Rabbin Eric AZIZA	ericaziza@gmail.com 06 31 71 57 67
<b>Communauté musulmane</b>	Imam Mohamed SALMI ou Imam Mahmoud DOUA	fmgdoua@gmail.com 06 27 41 66 60 ou 06 23 32 08 05
<b>Communauté protestante</b>	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 (Madame GALINOU Nicole, Monsieur CHABANNE Jean-Marie) au 05 57 52 90 30 ou secretariat.qualite@ch-arcachon.fr.



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 :

- M. Le Dr Pierre LABADENS, Médiateur médical, **Président de la Commission des Usagers**
- M<sup>me</sup> Nicole GALINO, Représentante des usagers, **Vice-présidente de la Commission des Usagers**
- M. Jean-Marie CHABANNE, Représentant des Usagers
- M<sup>me</sup> Isabelle LEGEAY, Représentante des Usagers suppléante
- M<sup>me</sup> Dahbia THALEN, Représentante des Usagers suppléante
- M<sup>me</sup> Elisabeth CALMON, Directrice d'Établissement
- M<sup>me</sup> Le Dr Delphine ROUX, Médiateur médical suppléant
- M<sup>me</sup> Nathalie MOLA, Médiateur non médical
- M<sup>me</sup> le Dr Carine COURTAULT, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement
- M. Vincent VARDELLE, Représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques
- M<sup>me</sup> Marianne LAVIGNON, Directrice de la qualité, de la communication et de la santé publique
- M. Olivier DESPEYROUX, Ingénieur qualité

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

✉ Envoyer un courrier postal adressé à M<sup>me</sup> la Directrice :  
**Centre Hospitalier d'Arcachon**  
Avenue Jean Hameau  
CS 11001 – 33164 La Teste de Buch Cedex

@ Envoyer un mail à l'adresse suivante :  
[secretariat.qualite@ch-arcachon.fr](mailto:secretariat.qualite@ch-arcachon.fr)

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