

Modalités de traitement des plaintes et réclamations

Les plaintes et réclamations adressées à l'EPSM Sud Bretagne sont consignées au registre du même nom.

Chaque sollicitation fait l'objet d'une analyse spécifique en lien avec les équipes médicales et soignantes.

Les représentants des usagers participent à l'analyse des plaintes et réclamations.

Ils sont soumis au secret professionnel (Art. 226-13 et 226-14 du Code pénal).



Vous voulez joindre la Commission Des Usagers



representantsusagers@
ch-charcot56.fr



02 97 02 38 04



Le Trescoët
BP 47
56854 Caudan Cédex

Service communication EPSM Sud Bretagne - Création : sept. 2023



COMMISSION DES USAGERS

Règlement intérieur

Article 183 de la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016
Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016

L'EPSM Sud Bretagne affirme son attachement au respect des droits des personnes accueillies au sein de l'établissement tels qu'ils sont définis par les textes et s'engage à mettre en œuvre sa mission dans une approche éthique de l'accompagnement et du « prendre soin ».



Composition

Membres de droit :

Un Président et un vice-président élus par les membres,
Le directeur de l'établissement ou son représentant,
Un médiateur médical et son suppléant,
Un médiateur non médical et son suppléant,
Deux représentants des usagers et deux suppléants,
Un membre désigné par le conseil de surveillance et son suppléant,
Un membre désigné par la CME¹ et son suppléant,
Un membre désigné par le CSE² et son suppléant,
Un membre désigné par la CSIRMT³ et son suppléant.

Membres invités :

Un représentant de la Qualité,
Une personnalité qualifiée,
Un représentant du GEM⁴ l'Escale,
Un membre de l'ADAPEI⁵.

*Elus
pour
3 ans*

- 1 Commission médicale d'établissement
- 2 Comité social d'établissement
- 3 Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques
- 4 Groupement d'entraide mutuelle
- 5 Association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales

Compétences

Est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la CME.

Participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

Se saisit de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, fait des propositions et est informée des suites données.

Recueille les observations des associations de bénévoles dans l'établissement.

Est informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Propose un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.

Est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Fonctionnement



- Le calendrier annuel des réunions de la Commission est diffusé en début d'année et prévoit a minima quatre rencontres ;
- Avant chaque Commission, une réunion préparatoire est proposée aux représentants des usagers ;
- L'ordre du jour, validé par le(a) Président(e), est envoyé 15 jours avant la rencontre par la Direction en charge des relations avec les usagers avec la convocation à la Commission ;
- Le compte rendu est établi par la Direction en charge des relations avec les usagers qui assure le secrétariat de la commission. Il est validé par le(a) Président(e) et ensuite présenté pour approbation à l'ensemble des membres au début de la réunion suivante ;
- Tout patient peut être entendu par la Commission s'il en exprime le souhait ;
- L'établissement met en place des groupes de travail avec des représentants des usagers et/ou des usagers et tient informé la Commission des différentes implications ;
- Les fonctions de membres de la CDU sont exercées à titre gracieux.