



### Textes réglementaires :

- Art L 183 de la Loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016
- Décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé
- Art R 1112-80
- Art R 1112-81
- Art R 1112-81-1

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique d'amélioration menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours soignants ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins.

*Vous avez été hospitalisé,  
Vous êtes reçu en consultation,*

*En tant qu'utilisateur du Centre Hospitalier  
Bretagne Atlantique,  
vous avez la possibilité de faire part  
de votre témoignage  
et de vos observations.*

**La Commission des Usagers  
(CDU)  
se tient à votre disposition**

Direction de la Clientèle  
20, Boulevard Général Maurice Guillaudot - BP 70555  
56017 VANNES Cedex  
secretariat.clientele@ch-bretagne-atlantique.fr  
02 97 01 48 51

## Missions de la Commission des usagers

- ☞ Veiller au respect des droits des usagers.
- ☞ Accompagner les usagers dans leurs démarches.
- ☞ Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.



## Composition de la Commission des usagers

- ☞ Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne
- ☞ Deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement dans les conditions prévues à l'article R. 1112-82
- ☞ Deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé dans les conditions prévues à l'article R. 1112-83
- ☞ Le président de la Commission Médicale d'Etablissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission
- ☞ Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques et son suppléant désignés par le directeur des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques parmi les membres mentionnés au paragraphe b de l'article R. 714-62-2
- ☞ Un représentant du conseil de surveillance et son suppléant, choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées
- ☞ le coordonnateur général des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ou son représentant
- ☞ le directeur-adjoint chargé de la qualité

## Saisine de la Commission des usagers



Adresser un courrier à :

Monsieur le Directeur du CHBA

20, Boulevard Général Maurice Guillaudot

BP 70555

56017 VANNES Cedex

Après instruction menée en concertation avec le chef de service concerné par la situation exposée, un courrier de réponse sera adressé à l'utilisateur ayant porté témoignage.

Un entretien de médiation pourra être proposé en présence :

- du médiateur médical,
- d'un représentant des usagers,
- Et d'un représentant de la Direction.

Le plaignant pourra faire part de sa situation, être écouté et recevoir les informations nécessaires à la compréhension de la situation exposée.

Contact direct Représentants des usagers

**Boîte aux lettres**

« Représentants des usagers »

située dans le hall du site de Vannes