

Commission Des Usagers (CDU)

DES INTERLOCUTEURS A VOTRE ECOUTE



 **DES INTERLOCUTEURS
À VOTRE ÉCOUTE !**



ghbs.bzh

VOUS AVEZ DES QUESTIONS OU DES REMARQUES SUR LES SOINS OU SUR L'ACCUEIL QUE VOUS AVEZ REÇUS AU GHBS ET VOUS SOUHAITEZ L'AIDE D'UN TIERS ?

Vous pouvez en parler avec le cadre de santé ou le médecin de l'unité

Vous pouvez également rencontrer

Les Représentants des Usagers

Issus d'associations agréées, ce sont des bénévoles indépendants du GHBS.

Thierry Le Rouzo // Gérard Besnard

Michèle Groult // Fatiha Butet

06 40 74 52 58 ■ representantdesusagers@ghbs.bzh

La Direction des Relations avec les Usagers

Directeur : Nathalie Le Fric

Secrétariat : Marie Laure Boussel-Barrier

GHBS : 5, avenue de Choiseul 56100 Lorient

02 97 06 99 32 ■ dcpru@ghbs.bzh

VOUS SOUHAITEZ ADRESSER UNE RÉCLAMATION ?

Si ces premières démarches ne vous donnent pas satisfaction, vous avez la possibilité d'adresser un courrier ou un courriel de réclamation au Directeur du GHBS. Un accusé de réception vous sera systématiquement transmis. En fonction de la nature des difficultés rencontrées et de la situation, une rencontre avec un médiateur médical ou non médical pourra vous être proposée. Si vous le souhaitez, un représentant des usagers pourra vous accompagner.



Vos remarques et observations seront communiquées à la Commission des Usagers (CDU) du GHBS. Son rôle est important dans le cadre de l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des patients. Retrouvez les informations utiles sur la CDU dans le dépliant joint au livret d'accueil du patient qui vous



est remis lors de votre admission.

La composition de la CDU est affichée dans l'enceinte du GHBS et mise à disposition sur le site internet ⇒ www.ghbs.bzh.



www.ghbs.bzh

MISSIONS et COMPOSITION



MISSIONS et COMPOSITION de la COMMISSION Des USAGERS (CDU) du GROUPE HOSPITALIER BRETAGNE SUD

MISSIONS



Une CDU a un rôle important. En effet, elle :

- est informée, par la Direction Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers et Communication, de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données,

- 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,

- est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement (CME),

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

- est informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier,

- recueille les observations des associations de bénévoles du GHBS,

- peut proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et propositions après consultation des Représentants des Usagers et des Associations de bénévoles.



LES MEMBRES DE DROIT DE LA COMMISSION DES USAGERS

Président

- ✓ Monsieur Thierry LE ROUZO, Représentant des Usagers

Vice-président

- ✓ Monsieur Jean-Christophe PHELEP, Directeur Général
- ✓ Madame Nathalie LE FRIEC, Directrice Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers et Communication, suppléante du Vice-président

Représentants des Usagers

- ✓ Monsieur Gérard BESNARD
- ✓ Madame Michèle GROULT
- ✓ Madame Fatima BUTET

Médiateurs Médecins

- ✓ Madame le Docteur Hélène AUXENFANTS
- ✓ Madame le Docteur Isabelle ROGERIE

Médiateurs Non Médecins

- ✓ Madame Christelle DAVID
- ✓ Madame Anne-Marie BELLARD



LES MEMBRES INVITES A LA COMMISSION DES USAGERS

- ✓ Madame Marie-Noëlle MARECHAL, personnalité qualifiée, siégeant au Conseil de Surveillance
- ✓ Madame le Docteur Armelle LEVRON, Présidente de la Commission Médicale
- ✓ Madame le Docteur Nathalie DANIEL et Madame le Docteur Gaëlle MENARD, Praticiens en charge de la gestion des risques associés aux soins
- ✓ Madame Sophie GAILLANNE et Madame Anne RABACHE, Représentantes de la Commission des Soins Infirmiers, Médecins-Techniques et de Rééducation
- ✓ Madame le Docteur Marie DENIS, Présidente du Comité Local d'Éthique
- ✓ Madame Mailys JEMAIN - MOUGINOT, Directrice de la Qualité et de la Gestion des Risques
- ✓ Monsieur Jacques MARTIN, FF Directeur des Soins
- ✓ Madame Anne-Cécile PICHARD, Secrétaire Générale et Directrice de l'Hôpital de Quimperlé
- ✓ Monsieur Yannick HEULOT, Directeur Général Adjoint
- ✓ Monsieur Maxime BLANDIN Directeur Délégué des sites de Bois-Joly, Moëlan-Sur-Mer et de l'Hôpital du Faouët
- ✓ Monsieur Damien JEAN, Directeur coordonnateur de la politique gériatrique, Directeur délégué des sites d'Hennebont, Riantec et Ploemeur
- ✓ Madame Edwige ANDREOTTI, Cadre de santé pôle B
- ✓ Madame Angélique DESFONTAINES, Cadre de santé pôle G, Hennebont
- ✓ Madame Françoise MOELLO Cadre supérieur de santé pôle G, Riantec
- ✓ Madame Patricia ROLLAND, Cadre de santé pôle G, Quimperlé
- ✓ Madame Stéphanie SOURGENS BAHADERE, Cadre de santé pôle F
- ✓ Monsieur Eric GUENNEC, Cadre supérieur de santé pôle Gériatrie, Lorient - Hennebont
- ✓ Monsieur François HAMON, Cadre supérieur de santé pôle E

Au titre de leur connaissance des sites composant le Groupe Hospitalier Bretagne Sud et de l'accompagnement de proximité qu'ils peuvent apporter en lien avec la Direction de site ou la Direction Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers et Communication

- ✓ Madame Marie-Agnès BESNARD, Madame Marie-Claire LINDREC Représentants des Usagers
- ✓ Madame Valérie LE TROHIERE-KERYHUEL, Médiateur non médecin

Composition arrêtée suite à la désignation, pour un mandat de trois ans, des représentants des usagers membres de Droit par Monsieur le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé de Bretagne le 22 novembre 2022

Tout courrier de réclamations ou de remerciements doit être adressé à Monsieur le Directeur Général du Groupe Hospitalier Bretagne Sud, 5, avenue de Choiseul 56100 Lorient. Il sera ensuite traité par la Direction Clientèle, Parcours Patients, Relations avec les Usagers et Communication (secrétariat : 02 97 06 99 32 ou mail : dcppru@ghbs.bzh). Vous pouvez contacter les Représentants des Usagers par téléphone ou mail (02 97 06 74 36 - 06 40 74 52 58 - representantdesusagers@ghbs.bzh)

TÉLÉCHARGER



Dépliant Commission Des Usagers - (398Ko)



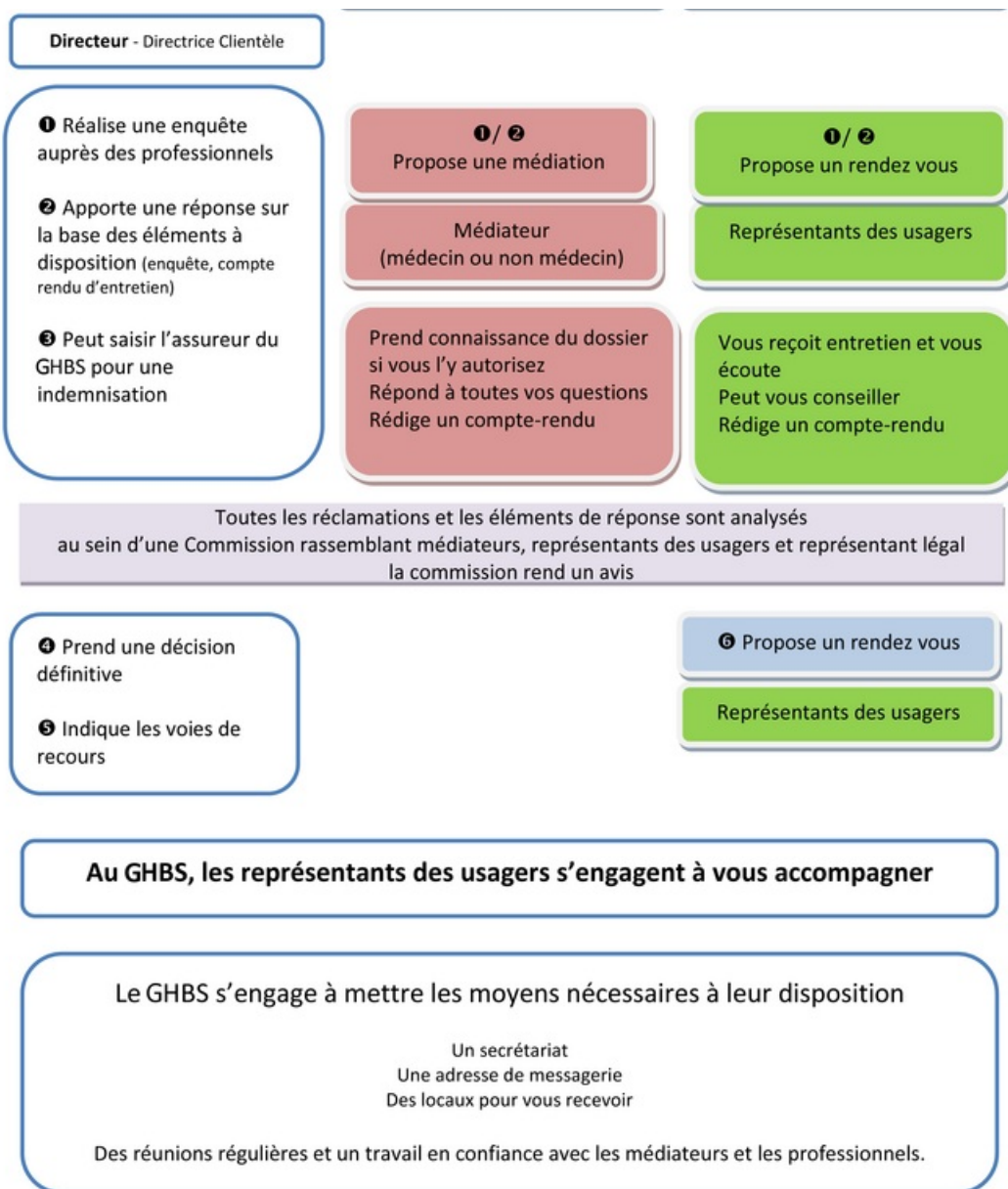
Vous souhaitez donner votre avis, vous avez un motif d'insatisfaction
Comment faire ?

Adressez un courrier au Directeur du GHBS ou au secrétariat des relations avec les usagers.

REPRESENTANT LEGAL

Médiation

Accompagnement



TÉLÉCHARGER



formulaire_réclamation_juillet_2023.pdf - (206Ko)

Permanence représentants des usagers du GHBS

Les représentants des usagers du GHBS assurent une permanence dans leur local situé au RDC porte D, tous les 1^{er} vendredi du mois de 10h à 12h.(hors vacances scolaires et fériés).

Les représentants des usagers siégeant dans les instances

Au conseil de surveillance

Au conseil de surveillance

- ▶ Mme Marie-Noëlle MARECHAL, JALMAV
- ▶ M. Thierry LE ROUZO, France Handicap

A la Commission des Usagers

- ▶ M. Gérard BESNARD, UDAF
- ▶ Mme Fatiha BUTET, CSF 56
- ▶ Mme Michèle GROULT, VMEH
- ▶ M. Thierry Le ROUZO, APF, France Handicap

Au conseil de la vie sociale (secteur hébergement)

- ▶ Mme Paulette THIEBAUDT
- ▶ Mme Martine LE BADÉZET
- ▶ Mme Nicole LE ROCH
- ▶ Mme Simone ZÉO
- ▶ Mme Elvina DORÉ
- ▶ Mme Sylvie LE DOUSSAL

Si vous souhaitez rencontrer l'un de vos représentants, n'hésitez pas à contacter le secrétariat des relations avec les usagers qui organisera le rendez vous Tél. 02.97.06.99.32, secrétariat de la Clientèle, des Parcours Patients, des Relations avec les Usagers : dcppru@ghbs.bzh

Les personnes qualifiées à la Direction Territoriale de l'ARS

[Cliquez ici pour voir le document.](#) (maj 16/07/2018)

The infographic features a light purple background with a large, faint, stylized 'H' shape. At the top left, there is a small logo consisting of two squares, one teal and one blue. To the right of this logo, the text 'Groupe Hospitalier Bretagne Sud' is displayed in a blue sans-serif font. Below this, the name 'Groupe Hospitalier Bretagne Sud' is repeated in a larger, bold, black sans-serif font. Underneath the name, the reception hours are listed: 'Horaires de l'accueil du Scorff : 7h45 à 19h du lundi au vendredi 10H à 18H les samedis, dimanches et jours fériés'. Below the hours, the phone number 'Standard : 02 97 06 90 90' is shown. Further down, the address '5 Avenue de Choiseul BP 12233 - Lorient cedex' is provided. At the bottom left, there is a teal circular icon with a white plus sign, followed by the text 'NUMÉROS UTILES'. On the right side, there is a teal circular icon with a white '@' symbol, followed by the text 'CONTACTEZ-NOUS'.

**Groupe Hospitalier
Bretagne Sud**

**Groupe Hospitalier
Bretagne Sud**

Horaires de l'accueil du Scorff :
7h45 à 19h du lundi au vendredi
10H à 18H les samedis, dimanches et
jours fériés

Standard : 02 97 06 90 90

5 Avenue de Choiseul
BP 12233 - Lorient cedex

NUMÉROS UTILES

CONTACTEZ-NOUS