



[Centre Hospitalier Universitaire de Rennes \(Retour à la page d'accueil\)](#)

La commission des usagers

Si vous rencontrez des difficultés au cours de votre hospitalisation ou de votre venue au CHU de Rennes, vous pouvez saisir les médiateurs de la commission des usagers.

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle :

- > veille au respect des droits des usagers,
- > facilite leurs démarches,
- > contribue 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,
- > contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge en veillant à l'expression de leurs griefs,
- > participe à l'élaboration de la politique menée par l'établissement,
- > propose avec les bénévoles des associations un projet des usagers exprimant les attentes et recommandations des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des patients.



Elle se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire suivant un ordre du jour arrêté par le président en relation avec les membres de la commission.

Elle est composée de :

- > **un président et un vice-président** membres élus parmi le représentant légal de l'établissement ou son représentant, les représentants des usagers et les médiateurs ;
- > **deux médiateurs et leurs suppléants** désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médecin et un médiateur non-médecin) ;
- > **deux représentants des usagers et leurs suppléants** désignés par le directeur de l'Agence régionale de la santé ;
- > **le président de la commission médicale d'établissement** ou son représentant ;
- > **un représentant de la commission du service de soins infirmiers** et son suppléant ;
- > **un représentant du comité technique d'établissement** et son suppléant ;
- > **un représentant du conseil de surveillance** et son suppléant ;
- > **le coordonnateur qualité gestion des risques** assiste aux séances avec voix consultative.

Au regard des éléments qui leur sont communiqués tels que les résultats de la sinistralité de l'établissement, les médiations, les analyses des questionnaires de satisfaction et des enquêtes flash, les membres de la commission des usagers émettent des recommandations.



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

✓ OK, ACCEPT ALL

PERSONALIZE