

# BESOIN D'UNE ÉCOUTE, D'UN SOUTIEN ?



MAISON DES USAGERS - NIVEAU 1 - 05 57 52 93 65

Les représentants des usagers de l'hôpital (M<sup>me</sup> GALINO, M. CHABANNE et M. BARTHELEMY) sont vos porte-paroles.  
Pour toute demande, merci de contacter le 05 57 52 90 30.

ASSOCIATIONS	LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI		SAMEDI	
	MA	APM	MA	APM	MA	APM	MA	APM	MA	APM	MA	
Aqualympho 33 M <sup>me</sup> BALESTE-SAUTS	11h30-13h 1 <sup>er</sup> lundi du mois											
Ligue départementale pour le cancer (LCC33) M <sup>me</sup> LABAT, M. CHABANNE, M <sup>me</sup> DUBOY		14h-16h 2 <sup>ème</sup> , 3 <sup>ème</sup> , 4 <sup>ème</sup> lundis du mois		14h-16h								
AVC tous concernés M. DUPRAT		14h30-17h 1 <sup>er</sup> lundi du mois										
Club Coeur et Santé d'Arcachon M. VAUGELADE		15h-17h Salle de réadaptation cardiaque										
Sleev'r'T M <sup>me</sup> CHARRIER sur RDV au 06 68 90 10 85			9h-10h30					16h30-18h		10h-12h30 1 <sup>er</sup> vendredi du mois		
Fédération Gironde de Lutte contre les Maladies Respiratoires (FGLMR) M. SAINT-MARC			10h30-12h									
Visiteurs des Malades en Établissement Hospitalier (VMEH) M <sup>me</sup> MAUBERT, M. MUR, M <sup>me</sup> SALAUN				14h-16h30				14h30-16h30 sur rdv au 05 57 52 90 87				
Bibliothécaires M <sup>me</sup> CHRISTIN				15h-17h								
URILCO 33 (Association des Stomisés de la Gironde) M <sup>me</sup> LOUBERY					10h30-12h 2 <sup>ème</sup> mercredi du mois							
France Rein M <sup>me</sup> LE GUEDARD						12h-14h 1 <sup>er</sup> mercredi du mois						
UNAFAM M. AUBERT, M <sup>me</sup> THALEN						14h30-16h30 3 <sup>ème</sup> mercredi du mois						
Alliance 33, jusqu'au bout accompagner la vie... M <sup>me</sup> FOUET						14h30-17h 4 <sup>ème</sup> mercredi du mois	10h-13h 1 <sup>er</sup> , 2 <sup>ème</sup> , 3 <sup>ème</sup> jeudis du mois					
France Parkinson M <sup>me</sup> ARS				15h-16h30 Salle de réadaptation cardiaque			9h-12h 4 <sup>ème</sup> jeudi du mois					
Épilepsie France M <sup>me</sup> LARQUIER sur RDV au 07 68 58 04 26								13h-14h30 1 <sup>er</sup> jeudi du mois				
France Alzheimer Gironde Groupe de paroles assuré par M <sup>me</sup> LEBROZEC, psychologue									10h-12h 2 <sup>ème</sup> vendredi du mois			
CETBA (Centre d'Éducation Thérapeutique de Bordeaux Aquitaine) M <sup>me</sup> MARTIN-DUPONT									9h-13h 3 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> vendredis du mois	13h30-17h	9h-13h	
AIDES M. BONNEFON Dans service de médecine interne											14h-18h 1 <sup>er</sup> vendredi semaine impaire du mois	
Huntington M. BOLAY sur RDV au 06 23 69 39 48						14h30-17h 2 <sup>ème</sup> mercredi du mois						
Solidar'laït M <sup>me</sup> LIBOUREL	Permanences affichées au secrétariat de la maternité											

Sur leurs permanences, ces associations sont ouvertes à tous les patients, les consultants et les professionnels du Centre Hospitalier d'Arcachon. N'hésitez pas à vous rendre à la Maison des Usagers ou à les contacter par téléphone. La Maison des Usagers est susceptible d'être fermée partiellement ou totalement durant les périodes de vacances scolaires.

## ■ Représentants des cultes - Espace Cultuel Niveau 1

### Communauté musulmane

■ Imam Mahmoud DOUA

☎ 06 23 32 08 05

✉ [imgdoua@gmail.com](mailto:imgdoua@gmail.com)

■ Imam Mohamed SALMI

☎ 06 27 41 66 60

### Communauté catholique

■ Aumônier Maryse BEAUDOUX

☎ 06 63 53 09 94

✉ [mjcbdx@gmail.com](mailto:mjcbdx@gmail.com)

### Communauté protestante

■ Pasteure Corinne GENDREAU

☎ 07 67 30 22 40

✉ [epudf.arcachon@gmail.com](mailto:epudf.arcachon@gmail.com)

### Communauté israélite

Rabbin Eric AZIZA

☎ 06 31 71 57 67

✉ [ericaziza@gmail.com](mailto:ericaziza@gmail.com)



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 GALINOU, Représentante des usagers, [Vice-présidente de la Commission des Usagers](#)
- M. Jean-Marie CHABANNE, Représentant des Usagers
- M<sup>me</sup> Anita SALAUN, Représentante des Usagers suppléante
- M<sup>me</sup> Marie-Dominique DUBOY, Représentante des Usagers suppléante
- M. Julien ROSSIGNOL, Directeur d'Établissement
- M<sup>me</sup> Le Dr Estelle SIMON-BIEWER, Médiateur médical suppléant
- M<sup>me</sup> Marie-Pierre LABERNADIE et M<sup>me</sup> Marie-Louise BOYÉ, Médiateurs non médicaux
- M<sup>me</sup> le Dr Catherine de MONTAUDOUIN, 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> Marielle DUPON, Médiateur non médical
- M<sup>me</sup> Marianne LAVIGNON, Directrice adjointe des affaires générales, de la qualité et de la communication
- M<sup>me</sup> Céline VERMEIRE, Ingénieur qualité

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

- ✉ Envoyer un courrier postal adressé à M. le Directeur :  
[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)