

## JE SOUHAITE RENCONTRER LES MÉDIATEURS DE LA CDU

### La médiation, qu'est-ce que c'est ?

La médiation est un processus d'écoute destiné à résoudre des incompréhensions entre patients/proches et professionnels soignants de établissements. L'objectif n'est pas de trouver obligatoirement une solution à un litige ou d'éviter un conflit, mais de rétablir un dialogue rendu difficile, d'écouter, d'alerter praticiens et établissement sur des dysfonctionnements, éventuellement de proposer des solutions, et d'informer les patients/proches sur les voies de recours. Les médiateurs n'ont pas pour mission de donner un avis sur la prise en charge médicale d'un point de vue thérapeutique clinique ou diagnostique.

### Qui sont les médiateurs ?

Les médiateurs sont membres de la Commission des Usagers (cf. composition sur cette plaquette).

2 types de médiateurs sont chargés de vous écouter et de vous accompagner dans une relation de confiance entre vous-même et l'établissement et ses professionnels : le médiateur médecin et le médiateur non-médecin.

Le médiateur médecin intervient si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service. Dans tous les autres cas (qualité de l'alimentation, confort de la chambre, accueil des proches...), ce sera le médiateur non médecin.

Dans notre établissement, nous avons fait le choix de saisir les 2 médiateurs lorsque nous organisons une médiation.

### Votre rencontre avec les médiateurs...

Si vous êtes d'accord pour rencontrer les médiateurs, la rencontre doit avoir lieu dans les 8 jours après que ces derniers aient été avisés. Ce délai peut être adapté en fonction de votre disponibilité. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la réclamation ou plainte, toutes les mesures sont prises pour que vous puissiez vous entretenir avec eux avant votre sortie.

### ... et après la médiation ?

A l'issue de la médiation, les médiateurs transmettent un compte-rendu de votre entretien au président de la CDU de l'établissement qui l'adresse sans délai aux autres membres de la CDU, qui sont bien sûr tous tenus au secret professionnel.

Les membres de la CDU se prononceront alors, sous la forme d'un avis,

soit sur :

- la formulation de recommandations : en vue d'apporter une solution au litige, et d'informer des voies de conciliation ou de recours


Soit sur :

- l'émission d'un avis motivé en faveur du classement du dossier

Enfin, dans les 8 jours suivant l'avis rendu par la CDU, le directeur de l'établissement vous fait part de sa réponse accompagnée du compte-rendu de la médiation et de l'avis de la commission.

## COORDONNÉES DE LA COMMISSION DES USAGERS

FONDATION SAINT JEAN DE DIEU  
Centre Hospitalier Dinan/Saint-Brieuc  
Commission Des Usagers  
Mme Saskia CATHELINE  
*Responsable Management qualité/risques  
Management projets & relations avec les usagers*  
Avenue Saint Jean de Dieu  
BP 81055 - 22101 DINAN CEDEX

 relations-usagers-bretagne@fondation-sjd.fr  
Tél. 02 96 87 75 32

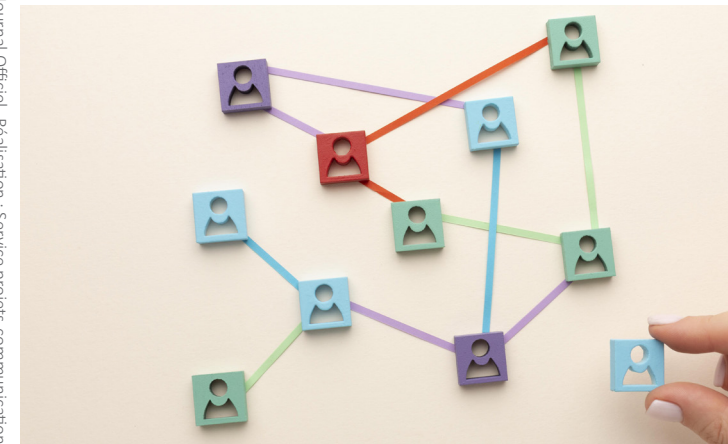
## COORDONNÉES DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

 contact.RU@yahoo.com

Source : Fiche pratique CISS Bretagne & Art. 183 du Journal Officiel - Réalisation : Service projets-communication FSJD CH\_Dinan/St-Brieuc\_QUAL-DREF-403-015- MAJ : 06.2026



CENTRE HOSPITALIER DINAN / SAINT-BRIEUC



## COMMISSION DES USAGERS

Avenue Saint Jean de Dieu - BP 81055 - 22101 DINAN  
Tel : 02.96.87.18.00

## QU'EST-CE QUE LA CDU ?

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.



## MES DÉMARCHES : EN CAS D'INSATISFACTION

### Je peux formuler une réclamation ou plainte

Tout usager d'un établissement de santé doit avoir la possibilité d'exprimer oralement son insatisfaction auprès des responsables des services de l'établissement.

Les cadres de l'établissement sont à votre écoute pour répondre à vos questions. En parallèle, vous pouvez vous adresser aux représentants des usagers, bénévoles d'associations agréées indépendantes de l'établissement, ils sont à votre écoute pour vous aider dans vos démarches (voir la composition de la Commission des Usagers ci-contre).

Si vous souhaitez, vous pouvez également adresser une réclamation ou plainte écrite ou demander à un professionnel que celle-ci soit consignée par écrit à la direction de l'établissement.

Toutes les plaintes ou réclamations écrites sont transmises à la direction de l'établissement, qui y répond dans les meilleurs délais. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre réclamation ou plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

Dans cette réponse, il est indiqué que vous pouvez, si vous le souhaitez, rencontrer les médiateurs de la Commission des Usagers. Vous pouvez donc en faire la demande auprès de la direction. Selon les circonstances, la direction peut d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous prévient qu'elle a demandé à ces derniers de vous rencontrer et sollicite votre accord pour organiser la rencontre.

### Président

**Christian BRUNET de COURSSOU**  
*Représentant des usagers*

### Vice-Présidente

**Saskia CATHELIN**  
*Responsable Management qualité/risques Management projets & relations avec les usagers*

### Médiateurs

**Dr Siham LAHRECH**  
*Médecin Psychiatre - Pôle Territorial de Saint-Brieuc/Lamballe - Médiateur médecin - titulaire*

**Dr Kamen HINKOV**  
*Médecin Psychiatre - Pôle Territorial de Dinan - Médiateur médecin - Suppléant*

**Florence BOCQUET**  
*Cadre de Santé - Pôle Territorial de Saint-Brieuc/Lamballe - Médiateur non médecin - titulaire*

**Sabrina DAVY**  
*Cadre de Santé - Pôle Territorial de Dinan - Médiateur non médecin - Suppléante*

### Représentants des usagers

**Christian BRUNET de COURSSOU**  
*Titulaire -« UDAF 22 » - Président de la CDU*

**Jean GEFFRAY**  
*Titulaire - « Alcool Assistance Région Ouest »*

**Josianne JEGU**  
*Suppléante - « France Alzheimer Côtes d'Armor »*

**Martine VOYER**  
*Suppléant - « UNAFAM »*

### Autres membres

**Béatrice DUFOUR, Secrétaire de la CDU**  
*Animatrice qualité & assistante relations avec les usagers*

**Meriem GHARIB LE GONIDEC**  
*Directrice des Soins*