Besoin d'information sur vos droits en santé,
demande de votre dossier médical, réclamations ?
La direction des affaires générales peut vous renseigner.

Tél. 04 74 45 41 04

usagers@ch-bourg.ght01.fr

COMMISSION DES USAGERS

DIRECTION DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

CE LIVRET VOUS APPORTERA DES ÉLÉMENTS D'INFORMATION SUR LES MISSIONS ET LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION.

CENTRE HOSPITALIER DE BOURG-EN-BRESSE

CENTRE HOSPITALIER DE BOURG-EN-BRESSE

DOC-COM-Affaires générales-086 - Dépliant CDU v.2026.06

LE FONCTIONNEMENT

La Commission des Usagers intervient sur **l'ensemble des plaintes et réclamations** adressées à l'établissement. Elle est composée de médiateurs médicaux et non médicaux, de représentants des usagers, de représentants de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, de représentants du personnel et de l'ingénieur qualité de l'établissement.

A la réception de la plainte/réclamation :

- Le **médecin médiateur** peut être saisi par le représentant légal de l'établissement ou l'auteur du courrier lorsque celui-ci **met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service**.
- Le médiateur non médical pourra être sollicité pour toutes les autres questions.
- A leur demande, le patient ou la famille peuvent etre accompagné d'un représentant des usagers.

A la suite de l'entretien de médiation, le compte-rendu est adressé au Président de la CDU, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. La commission peut formuler des **recommandations en vue d'apporter une solution au litige**. Elle informe le plaignant quant aux voies de conciliation ou de recours dont il dispose, ou émet un avis motivé en faveur du classement du dossier.

LES MISSIONS

- Examen des plaintes et réclamations, hors recours gracieux et contentieux.
- Formulation de propositions sur la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement.
- Suivi et évaluation des mesures adoptées sur les questions de la prise en charge.
- Élaboration annuelle d'un rapport sur l'exercice de ses missions.
- Présentation, une fois/trimestre, des événements indésirables graves survenus ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.
- Recueil des observations des associations bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.

LES MÉDIATEURS

Ils sont désignés par le directeur du Centre Hospitalier.

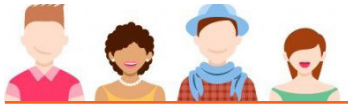
Ils peuvent être saisis selon l'objet de la plainte (ou réclamation) par les patients, leurs proches ou le directeur du Centre Hospitalier.

Comment saisir la CDU

Adresser directement une plainte ou réclamation au représentant légal de l'établissement :

Madame le directeur
Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse
900, route de Paris - CS 90401
01012 Bourg-en-Bresse Cedex

ou par mail :
usagers@ch-bourg.ght01.fr



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Tout le monde peut devenir représentant des usagers à condition d'être bénévole dans une association d'usagers de la santé agréée pour la représentation.

Les représentants des Usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé sur proposition de ces associations.

MEMBRES DE LA CDU

Président
M. Michel BLUM

Vice-Président
Béatrice HUMBERT-ELOY,
Directrice adjointe
en charge des Affaires Générales
et de la relation avec les usagers

Médiateurs
Médicaux
M. le Dr Jacques BOULLIAT

Non médicaux
Mme Camille ESCOFFIER
cadre de santé
Mme Ingrid MADEJA
cadre de santé

Représentants des usagers
Mme Monica BONNARD
M. Michel BOST
M. Jean BRUHIERE

Représentants de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques

Représentant de la CME

Représentant du Conseil de Surveillance

Représentants du personnel

Légende de texte
noms en bleu : titulaires
noms en gris oblique : suppléants