

Nous veillons au respect  
de vos droits et à la qualité  
de votre accueil

La  
COMMISSION  
des  
Usagers



## Quelles sont ces missions ?

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.

Elle traite l'ensemble des courriers de plaintes reçues au niveau de l'établissement.

Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement sur l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle recueille les observations des associations de bénévoles dans l'établissement et propose un projet des usagers



## Quelles sont ses membres ?

### LA CDU DU CHRU EST COMPOSÉE DE :

**MADAME CHRISTELLE COLLEC,**  
Directrice Adjointe, Pôle Relation Clients

### MÉDIATEURS MÉDICAUX

**MONSIEUR LE PROFESSEUR DUBRANA,**  
chirurgien orthopédiste

**MONSIEUR LE PROFESSEUR KRESS**  
Psychiatre

### MÉDIATEURS NON-MÉDICAUX

**MADAME LOUISIANE HEDDADI,**  
Cadre de Santé, Radiothérapie

**MONSIEUR PIERRE LAOT,**  
Cadre de Santé, Unité de Soins Palliatifs

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS DU CHRU

- **MADAME FRANCINE L' HOUR,** UDAF
- **MADAME MARIE-JEANNE KERVERN,** UFC Que Choisir
- **MADAME GUYLAINE GOURSAUD,** UDAF
- **MADAME CHANTAL GUITTET,** UFC Que Choisir

**MADAME LE DOCTEUR RENAULT,**

Praticien Hospitalier en réanimation

**MADAME LAURENCE JULLIEN-FLAGEUL,**

Coordonnatrice Générale des Soins

**MONSIEUR LE DOCTEUR VALETTE,**

Praticien Hospitalier, Président du Comité de Lutte contre la Douleur

**MONSIEUR LE DOCTEUR HAZIF-THOMAS,**

Praticien Hospitalier, Président du Comité d’Ethique

**MADAME LE DOCTEUR COUTTE**

Praticien Hospitalier, Coordinateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins

**MADAME GAUDIN,**

Directrice Adjointe, Direction des Affaires Juridiques et des questions d’Ethique

**MADAME LAFFAY**

Ingénieur en Chef, Direction Qualité et Gestion des Risques



## DES TÉMOIGNAGES

« L’usager exprime ses griefs ou exerce un droit à réparation en cas de préjudice, le représentant des usagers qui est mandaté par l’Agence Régionale de Santé s’appuiera sur ces dysfonctionnements vécus pour agir et faire valoir le point de vue du malade ».

Madame Marie France KERVERN

« La médiation médicale consiste à aider le plaignant à parcourir à nouveau et à mieux comprendre la trajectoire des soins ».

Professeur Jean-Jacques KRESS,  
Médecin médiateur

## COMMENT EXPRIMER UNE DOLÉANCE

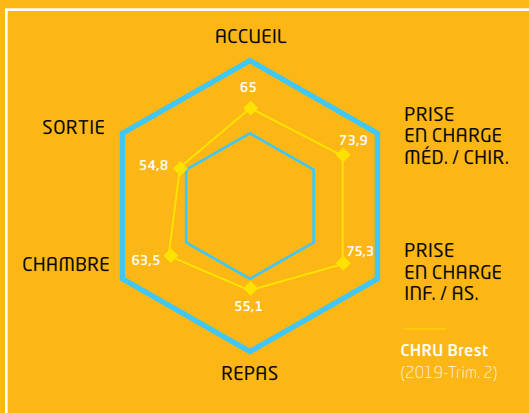
Vous pouvez transmettre un courrier ou un courriel à la **Direction des usagers du CHRU ou aux représentants des usagers**. Une rencontre avec un médecin ou un cadre médiateur pourra vous être proposée.

bienvenue  
au CHRU

## LA SATISFACTION AU CHRU DE BREST

Le CHRU de Brest participe à l'Enquête Nationale de Satisfaction e Satis qui définit des scores de satisfaction en fonction de thèmes :

Scores (sur 100)	CHRU Brest (2019-Trim. 2)
Satisfaction globale	66
Recommandation	84,3
Nbre de questionnaires validés	518



Code 6928499 - Novembre 2019

### NOUS CONTACTER

📞 02 29 02 00 29

direction.usagers@chu-brest.fr  
representantusagers29@gmail.com

📍 CHRU de Brest  
www.chu-brest.fr

📱 CONTACT  
de 8h30 à 16h30  
direction.usagers@chu-brest.fr

