

## À l'hôpital, les usagers prennent la parole



*Le directeur, Sébastien Le Corre, a remis une mallette avec des informations utiles et pratiques au docteur Alain Liébot, à Sylvia Tirilly, à Maggy Roé, à Chantal Plouzennec et à Séverine Crom.*

Composée de 23 membres, la commission des usagers examine les doléances et plaintes des patients du centre hospitalier Michel-Mazéas. Elle est de plus en plus importante.

À l'hôpital, si un usager a des remarques à formuler sur son séjour au sein de l'établissement, il peut s'exprimer, oralement ou par écrit, auprès du directeur ou des membres de la commission des usagers. « **Nous voulons faire toutefois une distinction avec le comité des usagers de l'hôpital de Douarnenez**, explique le directeur, Sébastien Le Corre. **L'objectif du comité est d'être aux côtés des usagers pour la coordination et la défense des établissements de proximité.** »

### **14 réclamations et 32 lettres de remerciements**

La mission de la commission est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Cette instance officielle a reçu l'agrément de l'Agence régionale de santé (ARS).

La commission des usagers accueille et examine les plaintes et réclamations, et contribue à l'amélioration de la politique d'accueil des personnes malades et de leurs proches. « **On est dans la défense du quotidien de l'usager** », précise le docteur Alain Liébot, président de l'instance et médecin médiateur.

Quatre représentants d'associations siègent également au sein de la commission des usagers : Sylvia Tirilly (Entraide-cancer du Finistère), Maggy Roé (Familles des traumatisés crâniens du Finistère), Chantal Plouzennec (Stomatisés de Bretagne occidentale) et Daniel Pyatzook (France-Alzheimer). « **On défend tout le monde. Nous sommes en contact avec les patients, nous accompagnons les plaignants et accueillons leurs doléances** », souligne Chantal Plouzennec.

Après avoir recueilli les doléances, la direction apporte systématiquement une réponse. La commission des usagers, composée de 23 membres, se réunit quatre fois dans l'année.

En 2018, sur les 15 000 passages aux urgences et les 7 000 séjours en établissements, y compris les maisons de retraite, 14 réclamations ont été déposées mais également 32 lettres de remerciements ont été reçues. « **J'espère que les usagers trouveront du sens à apporter, pour faire évoluer la qualité de l'établissement, qu'ils se saisissent du fonctionnement de cette instance** », observe Sébastien Le Corre.