

La Commission Des Usagers

Conformément à loi de modernisation du système de santé, complétée par le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 qui a institué la commission des usagers dans les établissements de santé (art.L.1112-3 du code de la santé publique).

Les missions de la commission des usagers

Elle veille aux droits des usagers, elle contribue à l'amélioration de l'accueil des patients et de leurs proches, elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge, elle facilite les démarches des usagers. Elle veille également au respect du droit des usagers, elle peut formuler des recommandations. La CDU consulte la liste des événements indésirables graves survenus et les actions correctives mises en place en respectant l'anonymat des patients. Elle dispose d'un droit d'auto-saisine et de suite sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la Commission Médicale de l'Établissement. Elle assure le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement La CDU peut formaliser un projet des usagers qui exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité de la prise en charge et du respect du droit des usagers. Ce projet est proposé au directeur. Enfin, la CDU peut accompagner l'auteur d'une plainte ou d'une réclamation pour la rencontre avec le(s) médiateur(s).



Composition de la CDU de la clinique Sainte Thérèse

- **Le Président**
Mr Alexis FARSY, responsable légal de l'établissement, directeur général
- **Le Vice-Président**
Me Alexandra SAN RAFAEL, adjointe de direction, responsable qualité et sécurité des soins
- **Les médiateurs médicaux**
Mr Alain SOMMER, médecin, médiateur médical titulaire
Mr Smaïn ROUBEHIE, médecin, médiateur médical suppléant
- **Les médiateurs non médicaux**
Me Alexandra SAN RAFAEL, adjointe de direction, médiatrice non médicale titulaire
Me Cinthia BARLATIER, cadre de santé, médiatrice non médicale suppléante
- **Quatre représentants des usagers**
Mme Isabelle COT, titulaire, et Mme Michèle LEROY, suppléante, association Être là, Mr Jacques GIRAULT, titulaire association UFC que Choisir, et Mme Sandrine NOVASIK, suppléante association UDAF 83.

Examen des plaintes et réclamations

Désireuse de donner la plus grande satisfaction aux patients, la direction rappelle que toutes les demandes ou réclamations éventuelles, pour être fructueuses, ne doivent être faites qu'à ses représentants qualifiés.

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant directement à la cadre de santé, Me Cinthia BARLATIER, ou à la direction, Me Alexandra SAN RAFAEL adjointe de direction, et/ou Mr Alexis FARSY, directeur.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous pouvez également adresser une lettre au Président de la CDU afin de saisir cette dernière. L'instance répondra dans les meilleurs délais et pourra envisager la saisine d'un médiateur.

Vous avez également la possibilité de saisir directement un des médiateurs dans les suites d'une plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement. Vous pouvez saisir le médiateur médical dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical, ou vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médical si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre demande intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisie ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée durant votre séjour. A leur demande, ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Le(s) médiateur(s) rédigeront un compte-rendu sans délais suite à votre rencontre. Au vu de ce dernier et après l'avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- ⇒ Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- ⇒ Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez
- ⇒ Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier

Dans un délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, la direction de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU, ce courrier sera transmis aux membres de cette commission.



Scannez ce QR code pour contacter directement la CDU

