

CDU : Commission Des Usagers

Application du Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016
relatif à la commission des usagers des établissements de santé

Missions :

La commission des usagers (CDU), anciennement commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) :

- ✓ veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches en cas de litige mettant en cause la politique d'accueil et de prise en charge des patients.
- ✓ informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- ✓ est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Quand et comment la saisir ?

Avant de saisir la commission, le patient ou l'un de ses proches peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.

En cas d'impossibilité, ou si les explications ne satisfont pas le patient, il a la possibilité :

- ✓ soit d'adresser directement une plainte ou réclamation **écrite** au directeur,
- ✓ soit de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, à fin de transmission au représentant légal de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document doit lui être délivrée sans délai.

Comment est traitée la demande ?

L'ensemble des plaintes et réclamations sont adressés au directeur qui peut :

- ✓ soit y répondre dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur et d'être accompagné par un représentant des usagers
- ✓ soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Composition :

Président : Mme C. Berruyer- Directrice
Vice Président : Mme A. Bon- UFC Que Choisir

Titre	Identité	Contact
Directrice	Mme C. Berruyer	Tél. : 04 42 17 07 17 (service qualité)
Médiateur médical	Dr F. Audibert	
Médiateur médical suppléant	Dr M. Azarian	
Médiateur non médical	Mme A. Bon	
Médiateur non médical suppléant	Mme MC. Collon	
Représentant des Usagers 1	Mme M. Rosch	Tél. : 04 42 17 07 17 (service qualité) qualite@maternite-etoile.com
Représentant des Usagers 2	Mme A. Bon (UFC Que choisir)	Tél. : 04 42 93 74 57 sante@aixenprovence.ufcquechoisir.fr
Représentant des usagers suppléant	Non nommé	
Membres complémentaires		
Membre du Conseil d'administration	Sœur Marie Foucauld Mme A David	
Responsable qualité/ gestion des risques	Mme S. Arena	
Référént Droits des patients	Mme F. Fraysse	
Représentant du personnel soignant (suppléant)	Mme G. Cordeiro	