

## 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 A. Bon (Représentant des Usagers - UFC Que Choisir)

Vice-Président : M H. Lebel (Directeur)

Titre	Identité	Contact
<b>Directeur</b>	M H. Lebel	direction@maternite-etoile.com
<b>Médiateur médical</b>	Dr F. Audibert	
<b>Médiateur médical suppléant</b>	Dr M. Petrovic	
<b>Médiateur non médical</b>	Mme A. Bon	
<b>Médiateur non médical suppléant</b>	Mme MC. Collon	
<b>Représentant des Usagers 1</b>	Mme M. Rosch : UDAF 13 (UNAF)	
<b>Représentant des Usagers 2</b>	Mme A. Bon : UFC Que choisir	representantusager@clinique-etoile.com
<b>Représentant des usagers suppléant</b>	Mme D. David : ARTC Sud Est	
<b>Membres complémentaires</b>		
<b>Membre du Conseil d'administration</b>	Sœur Marie Foucauld Mme A. David	
<b>Responsable qualité/ gestion des risques</b>	Mme S. Arena	
<b>Référent Droits des patients</b>	Mme F. Fraysse	
<b>Représentant du personnel soignant (suppléant)</b>	Mme G. Cordeiro	