

## Missions de la C.D.U.

"Dans chaque établissement de santé, une Commission des Usagers (C.D.U.) 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 et de la prise en charge.**"

*Articles L. 1112-3, R. 1112-79 à R. 1112-97 du Code de la Santé Publique*

## Composition de la Commission :

Représentant légal de l'établissement	Mme Agnès BOY
Médiateur médecin	Dr Caroline MORIN
Médiateur non médecin	Mme Juliette BERTRAND (Responsable Qualité / Gestion des Risques)
Représentants des Usagers <sup>1</sup> Mail contact : <a href="mailto:contact.usagers@hl-corcoue.fr">contact.usagers@hl-corcoue.fr</a>	Mme Jacqueline AZAIS (titulaire) Mme Nathalie GODARD (titulaire) Mme Chantal LARDIERE (suppléante) Mme Anaïck PALLIER (suppléant)

Le responsable de la Qualité assiste aux séances de la Commission avec voix consultative.

## Examen des plaintes et réclamations par la C.D.U.

Vous avez la possibilité d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'Etablissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez vous adresser par téléphone ou par courrier au Directeur qui vous informera de la démarche à suivre.



<sup>1</sup> Coordonnées des représentants des usagers disponibles auprès de l'accueil

L'ensemble de vos plaintes et réclamations écrites adressées à l'Etablissement seront transmises à la Directrice qui y répondra dans les meilleurs délais, soit en vous avisant de votre possibilité de saisir un médiateur, soit en vous informant qu'il procède à cette saisine.

Le **médiateur médecin** est compétent pour connaître des réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le **médiateur non médecin** est compétent pour connaître des réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par la Directrice ou par vous même pourra :

- Sauf refus ou impossibilité de votre part, vous rencontrer dans les huit jours suivant la saisine. Si vous êtes hospitalisé, la rencontre interviendra, dans toute la mesure du possible, avant votre sortie de l'Etablissement. Le médiateur peut également rencontrer vos proches s'il l'estime utile ou à leur demande.
- Vous proposer une rencontre directe avec le(s) membre(s) de l'équipe soignante concernée, hors sa présence,
- Vous proposer une rencontre formelle avec ce(s) même(s) membre(s), en sa présence.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la Commission qui le transmet sans délai, accompagné de la réclamation, aux membres de la Commission ainsi qu'à vous-même.

Au vu de ce compte-rendu et après, si elle le juge utile, vous avoir rencontré, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, la Directrice vous répondra et joindra à son courrier l'avis de la Commission. Il transmettra ce courrier aux membres de la Commission.