



Commission des Usagers (C.D.U)

Créée le 05 Avril 2006 et modifiée le 29/11/2016 par le Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé du Code de la Santé Publique

Missions de la CDU :

- 1- **Veiller au respect des droits des usagers**, faciliter leurs démarches pour exprimer les griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.
- 2- **Analyser les questionnaires de satisfaction** afin de procéder à une appréciation des pratiques de l'établissement en matière de respect des droits des usagers, de la qualité de l'accueil et de la prise en charge
- 3- **Analyser l'ensemble des plaintes et réclamations** adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches

Ainsi, au sein de l'établissement vous avez la possibilité de faire connaître vos observations ou doléances :

- ☞ Auprès des **représentants des usagers**
- ☞ Auprès des **médiateurs** (médecin et non médecin) de l'établissement

*Rappel : la **mission du médiateur** est d'écouter le plaignant et de l'aider à formuler les faits et ses doléances. Il précise le fonctionnement de l'établissement et informe le plaignant des actions correctives qu'il soumettra à la commission.*

*Vous pouvez vous faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur d'un **représentant des usagers**.*

Toute réclamation ou plainte doit faire l'objet d'un courrier adressé au directeur de l'établissement. Pour tous contacts, s'adresser au secrétariat de direction : 01.39.24.18.00

Composition de la commission

Le directeur, chargé des relations avec les usagers	M. Thimotée
Représentant du Conseil d'Administration de la Charité Maternelle	Mme Rosio
Le médecin médiateur	Dr Rivard
Le médecin médiateur suppléant	Dr Breton
Le médiateur non médical suppléant, assistante sociale	Mme Coufort
Représentant des Usagers, membre de l'association ANCC	Mme Masseron
Représentant des Usagers, membre de l'association ANCC	Mme Bizouard
Représentant des Blouses Roses du Comité de Versailles	Mme Peumery
Représentant des Blouses Roses du Comité de Versailles	M. de BLIC
Représentant de la DUP, unité des nourrissons	Mme Baron
Représentant de la DUP, unité des grands enfants	Mme Garin
Responsable qualité	Mme Chaillon
Cadres de santé, unité des nourrissons et unité des grands enfants	Mme Graveleau et Mme Garin

**Extrait du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 sous section 4 , modifié par le décret
n° 2016-726 du 1er juin 2016:
« Examen des plaintes et des réclamations »**

« Art. R. 1112-91. – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Art. R. 1112-92. – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou 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 plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« Art. R. 1112-93. – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. L'auteur d'une plainte ou d'une réclamation peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. R. 1112-94. – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. « Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

« Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »