



COMMISSION DES USAGERS : C.D.U

DEFINITION

Cette commission 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 à l'amélioration de la prise en charge.

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de votre demande.

Ses membres sont soumis au secret professionnel.

MODALITES D'APPLICATION DES DISPOSITIONS RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE LA CDU

Si vous souhaitez exprimer des réclamations, vous pouvez le faire auprès du responsable du service. Dans l'hypothèse où cette rencontre ne serait pas possible et/ou n'aurait pas entièrement répondu à vos interrogations, vous avez la possibilité d'adresser une plainte ou réclamation écrite au responsable de l'établissement ou de faire consigner votre plainte ou réclamation par écrit par une personne de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document vous sera remise.

Toutes les réclamations écrites sont consignées et font l'objet d'une réponse écrite.

COMPOSITION DE LA COMMISSION

Représentant légal de l'établissement de santé	Titulaire :	Monsieur Lionel TIREFORT Directeur
Médiateur médical	Titulaire :	Dr NEDELEC Médecin Médecine Polyvalente/HDJ/LISP
	Suppléant :	Dr REVIRON Médecin DIM
Médiateur non médical	Titulaire :	Fabien CASANOVA Cadre de santé
	Suppléant :	Olivia DALBERGUE Assistante de Direction
Représentant des usagers	Titulaire :	Anne-Marie PEENE (Ligue contre le cancer)
	Suppléant :	Brigitte MERLE-VIGNAU (IAS Côte Basque)
	Titulaire :	Conchita LEGEARD (c.d.a.f.a.l. 64)
	Suppléant :	
Représentant service Qualité	Titulaire :	Emilie ODORICO Directrice Qualité
	Suppléant :	Cathy LABASTARDE Assistante Qualité
Représentant du personnel médical	Titulaire :	Antoine MAHIEUX Directeur des Affaires Médicales (Président CDU)
Représentant du personnel soignant	Titulaire :	Fabien CASANOVA Cadre de santé

Les coordonnées des représentants des Usagers sont disponibles à l'accueil de la Polyclinique.

Polyclinique **MARZET**

40 boulevard Alsace Lorraine ■ 64000 PAU

Tél. : 05 59 92 72 72 ■ Fax : 05 59 02 41 26

 Polyclinique
MARZET

www.pole-marzet.fr



COMMISSION DES USAGERS : C.D.U

Décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers des établissements de santé

Décret N° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge et modifiant le Code de la Santé Publique (partie réglementaire)

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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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. 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.