

COMMISSION DES USAGERS

COMPOSITION

conformément à l'article R1112-81 du code de la santé publique, le Directeur a arrêté la composition de la commission des usagers

TITULAIRES	SUPPLEANTS	TITULAIRES	SUPPLEANTS
Rosine NIGON-MANSARD Directrice, Présidente	Nadia ALIANE Directrice-Adjointe	Jean Claude DUPECHOT Représentant du CTE	Damien RETAILLEAU Représentant du CTE
D' Ahmed KEHLI Gériatre Médiateur Médical	D' Salah DJOUADI Psychiatre Médiateur Médical	Stéphane MILAVEAU Vice-Président du Conseil de Surveillance	Alain DE L'EPREVIER Représentant du Conseil de Surveillance
Patricia DEFAIN Directeur des soins, Président Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médicotéchniques, Médiateur non Médical	Valérie DELINAC Cadre de Santé Médiateur non Médical	Cécile TSCHAN-RINGLER Représentante de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médicotéchniques	Carine PORTEJOIE Représentante de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médicotéchniques
Alain DE L'EPREVIER Représentant des usagers UDAF, Vice-Président	Bernadette PEPIN Représentante des usagers UDAF	Arnaud MICHEL Ingénieur Qualité, secrétaire CDU	
	Marie-Paule BERTHOMIER Représentante des usagers UDAF		

Si vous souhaitez en savoir plus sur la commission des usagers et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, contacter un représentant des usagers, vous pouvez joindre le secrétaire au 04 70 02 26 96, afin qu'il vous précise ses coordonnées.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez adresser un courrier à :

Madame la Directrice
Centre Hospitalier Spécialisé
6^{bis} rue du Pavé
03360 Ainay le Château

La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU).

Art. R. 1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être 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 transmis 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.

Article 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 saisie. 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.

Article 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.

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.