

Commission des Usagers

Missions

La C.D.U veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les litiges ne présentant pas un recours gracieux ou juridictionnel.

L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches est porté à la connaissance des membres de la Commission.

La Commission s'assure que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation à sa disposition.

Toute consultation des données médicales du patient par un membre de la Commission est soumise au préalable à son accord écrit. Les membres de la Commission sont astreints au respect du secret professionnel.

Comment solliciter la C.D.U ?

Il suffit d'adresser une lettre au Directeur de l'établissement faisant état de votre plainte ou réclamation. *(un membre du personnel peut vous aider à sa rédaction et une copie de cette lettre vous sera remise).*

Comment fonctionne la C.D.U ?

En fonction du problème signalé, le Directeur de l'EPSAN :

Vous communique une réponse par courrier dans les meilleurs délais

ou

Demande au(x) médiateur(s) de la C.D.U de vous contacter pour organiser une rencontre

Dans les deux cas, le courrier du Directeur ou le compte-rendu de la rencontre entre vous et le(s) médiateur(s), est communiqué aux membres de la C.D.U. La Commission se réunit au minimum tous les trois mois mais peut se réunir sur demande du Directeur.

Après analyse de la situation, la C.D.U peut :

Rendre un avis de classement **Formuler des recommandations** **Apporter des informations**
Vous recevrez ses conclusions sous 8 jours.

Composition de la C.D.U

- **le Directeur d'établissement** : Mme Yasmine SAMMOUR
- **un médiateur médecin** :
M. le Dr. Claude RANDRIANARISOA - Titulaire,
M. le Dr. Martin ROTH - Suppléant
- **un médiateur non-médecin** :
Mme Kathia FRECH - Titulaire, M. Gilles HAAR - Suppléant
- **2 représentants des usagers désignés par l'ARS** :
Mme Christine VANDERLIEB - M. André MOOG - Titulaires,
Mme Claudine BETZINGER - Mme Chantal BISCHOFF - Suppléantes,
- **le président de la Commission Médicale d'Etablissement** :
M. le Dr. Philippe AMARILLI
- **un représentant de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques** : Mme Marie BACH - Titulaire, Mme Françoise MATT, Suppléante
- **un représentant du Comité Social d'Etablissement** :
Mme Isabelle JUNG - Titulaire, Mme Florence GERVAIS - Suppléante
- **le représentant du Conseil de Surveillance** : Mme Patricia KOLB - Titulaire,
Mme Christiane WOLFHUGEL, Suppléante

Code de la Santé Publique (extraits)

Art. R1112-91 :

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. R1112-92 :

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. R1112-93 :

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, le 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. R1112-94 :

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.