

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

*ancienne Commission de la Relation avec les Usagers
et de la Qualité et la Prise en Charge (CRUQPC)*

Instituée dans chaque établissement de santé par **décret** n°2005-213 du 02/03/2005 (CRUQPC), et modifiée par décret du 01/06/2016 (CDU), **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.**

Sa composition vous est présentée dans le feuillet à suivre.

A noter que les soignants de l'HAD sont là pour vous renseigner



N'hésitez pas à les solliciter pour toute question sur la CDU

**La CDU contribue, par ses avis et propositions
à l'amélioration :**

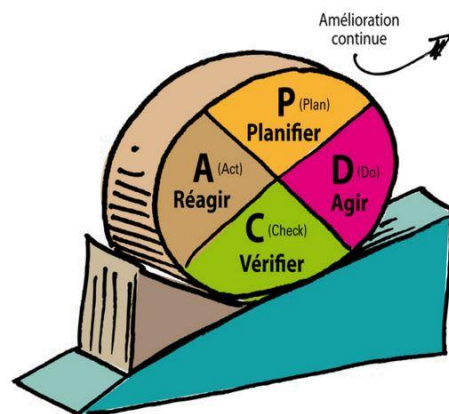
→ de la politique d'accueil et de prise en charge
des personnes malades et de leurs proches

→ de l'organisation des parcours des soins

→ de la politique qualité et sécurité des soins

→ A cet effet, elle reçoit toutes les informations
nécessaires à l'exercice de ses missions, dont :

- Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité ;
- Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement ;
- Le nombre de demandes de communication d'information médicales ;
- Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers ;
- Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement
- Une présentation des événements indésirables graves ainsi que des actions menées à leur suite.





La CDU facilite les démarches des personnes malades et de leurs proches et veille à ce qu'elles puissent :



- exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement
- entendre les explications de ceux-ci
- être informés des suites de leurs demandes

Circuit d'examen des plaintes et réclamations articles. R. 1112-91 à 94 du Code de la Santé Publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer 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.

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.

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.

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.

COMPOSITION DE LA CDU

Mars 2020

Membres	Fonction/mission/représentation Fonction au sein de la CDU	Coordonnées
Mme Catherine MONGIN	Directrice Générale HAD Présidente de la CDU	HAD Saint Sauveur 27, Route de Bouchemaine BP 10015 49135 SAINTE GEMMES SUR LOIRE CEDEX 02.41.24.60.00
Mme Valérie GERAY	Responsable de site HAD Vice-présidente de la CDU Médiateur non médical titulaire	
Mme Stéphanie DECRETON	Cadre de santé HAD Gestionnaire des risques associés aux soins Médiateur non médical suppléant	
Dr Isabelle SPIROUX	Médecin coordinateur HAD Médiateur médical titulaire	
Dr Marine RAFIK	Médecin coordinateur HAD Médiateur médical suppléant	
Mme Louise BREJON	Infirmière HAD – Unité 1 Représentant du personnel IDE	
Mme Elodie SOULARD	Infirmière HAD – Unité 2 Représentant du personnel IDE	
Mme Mathilde LEGENDRE	Infirmière HAD – Unité 3 Représentant du personnel IDE	
Mme Elodie MERE	Infirmière HAD – Unité 4 Représentant du personnel IDE	
Mme Valentine DROUET Mme Laurie DELACOURT Mme Audrey GILBERT	Infirmières puéricultrices HAD – Unité Pédiatrique Représentant du personnel IDE	
Mme Priscillia JOBARD	Aide-soignante HAD – Unité 1 Représentant du personnel AS	
Mme Marie-Annick SECHET Mme Claudine GAUTREAU	Aides-soignantes HAD – Unité 2 Représentant du personnel AS	
Mme Isabelle LOMBARDE Mme Marie-Noëlle THOMAS	Aides-soignantes HAD – Unité 3 Représentant du personnel AS	
Mme Natacha GAUCHER	Aide-soignante HAD – Unité 4 Représentant du personnel AS	
Mme Alexandra LEPRINCE	Psychologue HAD Représentante du service psycho-social	
Mme Adeline ANDRE-LUBIN	Employée service accueil Représentante du service administratif	
Mme Christelle QUILICHINI	Responsable qualité gestion des risques HAD Coordinatrice de la gestion des risques Co-responsable de la politique de la qualité	
Mme Nathalie CHESNIER	Assistante qualité HAD Co-responsable de la politique de la qualité	
Mme Marie-Claude TIBARI	UFC Que Choisir Représentant des usagers titulaire	UFC Que Choisir 34 avenue de Chanzy 49000 ANGERS 02.41.88.56.42
Mme Dominique PASSEDOIT	Fédération Française des Groupements de Parkinsoniens Représentant des usagers titulaire	24 rue des primevères 49070 BEAUCOUZE 06.23.03.12.38
Mme Annick BOURIGAULT	Fédération Française des Groupements de Parkinsoniens Représentant des usagers suppléant	6 place Olivier Giran 49100 ANGERS 06.13.40.22.15
Mme Nicole FATOU	Union Départementale des Associations Familiales Représentant des usagers suppléant	37 rue Préaubert 49000 ANGERS 06.16.81.19.40