

COMPOSITION DE LA CDU

Représentant légal de l'établissement :

Anne Laure SFILIGOÏ, Directrice déléguée et Présidente

Médiateurs médicaux :

Docteur Xavier ROUBERT – Titulaire et Vice-Président

Docteur Claire BOURGEOISAT – Suppléante

Médiateurs non médicaux :

Nadia LAPALUS – Titulaire

Anne-Laure BOYER – Suppléante

Représentants des usagers :

Béatrice LORNE, UDAF 71 - Titulaire

Roland SIMONET, Générations Mouvement 71 - Suppléant

Jean-Louis BOUILLON, France Alzheimer 71 - Titulaire

Chantal TERRIER, Générations Mouvement 71 - Suppléante

Représentant de la CSIRMT (*Commission des soins infirmiers, rééducation et médico-technique*):

Christine IGNASIAK – Titulaire

A désigner – Suppléant

Représentant de la coordination des soins :

Françoise GIORDANO

Invités permanents :

Animateur – Secrétaire de séance :

Karin PUCHAUX

LES COORDONNEES DES ASSOCIATIONS DES REPRESENTANTS DES USAGERS

UDAF 71

35 Ter rue de L'HERITAN

CS 90810

71010 MACON Cedex

Tél : 03-85-32-88-03

udaf.actionfamiliale@udaf71.fr

France Alzheimer 71

Maison des associations

Espace Jean Zay

4 rue Jules Ferry

71100 CHALON SUR SAONE

Tél : 06-43-18-68-90

francealzheimer71@gmail.com

Générations Mouvement 71

Immeuble FFB

94 rue de LYON

71000 MACON

Tél : 03-85-34-62-58

ou

07-87-20-27-65

generations-mouvement.fede71@orange.fr



COMMISSION DES USAGERS CDU



LES MISSIONS DE LA CDU

La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

A cet effet, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que leurs réponses qui sont apportées par la directrice sont tenues à disposition de la commission. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

La commission examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La commission 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.



PLAINTES ET RECLAMATIONS

Tout usager (patients, familles et proches) est à même de pouvoir exprimer une plainte ou une réclamation auprès des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications ne le satisfont pas, il peut soit adresser lui-même sa plainte écrite au représentant légal de l'établissement soit la faire consigner par écrit. Une réponse de la directrice lui sera alors adressée pour donner des explications sur l'incident portant à réclamation.

Ensuite, s'il le souhaite, il pourra demander à rencontrer le médiateur concerné par la réclamation et/ou le cadre du service accompagné, selon son choix, d'un représentant des usagers.

La CDU pourra être saisie pour avis sur le traitement du sujet

En référence au décret n°2016 – 726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé

Le Médiateur médical

Le médiateur médical est compétent pour gérer les plaintes et réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

Le Médiateur non médical

Le médiateur non médical est compétent pour gérer les réclamations étrangères aux questions médicales.

Les deux médiateurs peuvent être simultanément saisis si une plainte ou réclamation les intéressent tous les deux.



Pour tout problème relevant des missions de la CDU, vous pouvez vous adresser à l'un des membres de cette commission ou à la directrice de l'établissement.