

## Information du patient

# Commission des Usagers (CDU)

La Phocéenne affirme son attachement au respect des droits des personnes accueillies au sein de l'établissement tels qu'ils sont définis par les textes et s'engage à mettre en œuvre sa mission dans une approche éthique de l'accompagnement et du « prendre soin ». En application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une Commission Des Usagers (CDU).

## Missions de la CDU

La CDU, anciennement CRUQPC, a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements doivent être mises à la disposition des membres de la commission, selon les modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement. La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'utilisateur et l'intervention de deux médiateurs médecin et non médecin.

La Commission des usagers a pour missions de :

- ▶ Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- ▶ Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la conférence médicale d'établissement
- ▶ Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et
- ▶ Être informée des suites qui leur sont données
- ▶ Être informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- ▶ Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- ▶ Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement

## Comment et quand la saisir ?

Avant de saisir la commission, vous pouvez adresser vos remarques par oral ou par écrit au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Si cette démarche est insuffisante à vous donner satisfaction, vous pouvez adresser vos griefs par écrit au directeur de l'établissement et si besoin, solliciter l'intervention de la commission des usagers (CDU).

## Composition nominative

- ▶ Représentant légal de l'établissement : Françoise BOSSY (directrice)
- ▶ Représentant de la direction, médiateur non médical : Christine CROUZET (directrice adjointe, vice-présidente CDU)
- ▶ Médiateur médical : Dr Christophe SORIANO (président de la CDU)
- ▶ Représentant des usagers titulaire 1 nommé par l'ARS : Léonor FORTE GAUTHIER (Fibromyalgie SOS, leonor.fg.ru@gmail.com)
- ▶ Représentant de la CME : Dr Ingrid NOVARO-MAS (président de la CME)
- ▶ Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant : Dominique BUIGUEZ (cadre IDE)
- ▶ Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant : Emilie BOUQUET (cadre IDE)
- ▶ Responsable management de la prise en charge médicamenteuse : Carine CARGIOLLI (pharmacien)
- ▶ Responsable qualité et gestion des risques : Christelle RUMPLER

*Texte de référence : Code de la santé publique R.1112-91, R.1112-92, R.1112-93, R.1112-94.*