

En application du décret n°2016-726 du 01 Juin 2016 il est instauré une Commission des Usagers au sein de la Clinique CONTI

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Si vous désirez formuler une plainte ou une réclamation dont la commission CDU aura connaissance, il faut adresser votre demande par écrit à :

**Monsieur le Directeur
Clinique CONTI
3 Chemin des Trois Sources
95290 L'ISLE ADAM**

Ou par mail : contact.conti@elsan.care

Le représentant des usagers est le « porte-parole » des patients et de leurs proches

Monsieur le Directeur répondra dans les meilleurs délais.

Vous avez aussi la possibilité de saisir un médiateur par l'intermédiaire du directeur :

- Le médiateur médecin si votre réclamation met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical,
- Le médiateur non médecin pour les réclamations portant sur d'autres questions.

Si votre réclamation concerne les deux médiateurs, ils peuvent être simultanément présents.

Vous serez reçu par le(s) médiateur(s) dans les meilleurs délais suivant le dépôt de votre demande. Selon les cas, vos proches pourront participer à la rencontre.

Un compte-rendu de l'entretien sera rédigé et transmis à la Présidente de la CDU afin qu'elle puisse vous le communiquer.

Au vu du compte-rendu, la CDU, qui se réunit tous les trimestres, formulera si elle le juge utile :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige,
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours,
- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Suite à cette réunion, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

COMPOSITION DE LA CDU AU 01 JUIN 2022



NOM	FONCTION DANS L'ÉTABLISSEMENT	FONCTION AU SEIN DE LA CDU
Mme LEVASSEUR	Responsable qualité	Présidente de la CDU
Mme PARAGE	Représentante des usagers <i>Tel : 06.70.60.20.12</i>	Association Paralysés de France Vice-Présidente de la CDU
M. NOIR	Directeur	Représentant légal
Dr GOLKAR	Anesthésiste	Médecin médiateur titulaire
Dr GOLFFIER	Chirurgien viscéral	Médecin médiateur suppléant
Mme LHEUREUX	Directrice des soins	Médiateur non médecin titulaire
Mme PANTANELLA	Responsable du bloc opératoire	Médiateur non médecin suppléant
Mme PIRAN	Assistante de direction	Secrétaire Personne chargée des relations avec les usagers
Mme EDMOND	Représentante des usagers <i>Tel : 06.72.21.31.52</i>	Association Vivre comme avant
Mme BARBEAU	Représentante des usagers	Association Une luciole dans la nuit
Mme JOUSSERAND	Assistante qualité	Membre permanent
Mme PONCHELET	Référente hospitalité	Membre permanent
Mme POTIER	Responsable Radiologie des Rives de l'Oise	Membre permanent