

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 :

**Madame la Directrice
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

Madame la Directrice répondra dans les meilleurs délais.

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

- 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 par la personne chargée des relations avec les usagers et vous sera transmis ensuite.

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, la Directrice 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 06 JUILLET 2023

NOM	FONCTION DANS L'ÉTABLISSEMENT	FONCTION AU SEIN DE LA CDU
Mme LEVASSEUR	Responsable qualité	Présidente de la CDU
Mme PARAGE	Représentante des usagers	Association Paralysés de France Vice-Présidente de la CDU
Mme GRAND	Directrice	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 DAVID	Responsable du bloc opératoire	Médiateur non médecin suppléant
Mme PIRAN	Assistante de direction	Secrétaire Personne chargée des relations avec les usagers
Mr JOLY	Représentant des usagers	Association Consommation Logement et Cadre de Vie
Mme JOUSSERAND	Assistante qualité	Membre permanent
Mme PONCHELET	Référente hospitalité	Membre permanent
Mme POTIER	Responsable Radiologie des Rives de l'Oise	Membre permanent