

## Composition de la Commission

### Président

Pierrick SANSEIGNE, Directeur de l'Etablissement

### Vice-Président

Jacques ROGHI, Pharmacien Gérant

### Médiateurs Médicaux

**Titulaire** : Dr Anton SINDALI,  
Chirurgien Général

**Suppléante** : Dr Bétulia SALAMA,  
Ophtalmologue

### Médiateurs soignants

**Titulaire** : Céline LONGHI, Directrice  
des Soins

**Suppléante** : Emilie LAMBERT, Cadre  
de Chirurgie

### Représentants des Usagers (RU)

Monique DULBECCO, UNAF  
Lisette AUBIN, France Rein

### RU suppléant

Mustafa BARAZI, UFC Que Choisir

Pour contacter la CDU : [direction.tln@elsan.care](mailto:direction.tln@elsan.care)

## Les 10 droits fondamentaux du patient

- 1- Choisir son médecin ou son établissement de santé
- 2- Recevoir une information claire et complète
- 3- Recevoir des soins de qualité
- 4- Bénéficier d'une prise en charge sans discrimination
- 5- Etre soigné dans le respect de sa dignité
- 6- Voir sa vie privée respectée
- 7- Exprimer sa volonté et la faire respecter
- 8- Avoir le choix de renoncer à des soins
- 9- Obtenir réparation en cas de dommages liés aux soins

Clinique Saint Michel Toulon

Place du 4 Septembre 83100 TOULON

04 83 08 62 56

<https://www.elsan.care/fr/clinique-saint-michel-toulon>

 **ELSAN**  
CLINIQUE SAINT-MICHEL

# COMMISSION DES USAGERS



Droits des patients

## Quelles sont les missions de la Commission Des Usagers ?

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016

**La Commission Des Usagers (CDU) est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches.**

Cette commission facilite les démarches des patients et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leur point de vue auprès des responsables de service ou d'établissement, entendre les explications de ces derniers et être informés des suites données à leurs demandes.

La CDU assure à minima, les missions suivantes :

- formuler des propositions sur la politique qualité
- suivre les résultats des questionnaires de satisfaction patient
- examiner les plaintes et les réclamations
- élaborer annuellement un rapport sur l'exercice de ses missions
- suivre les résultats des indicateurs qualité et de sécurité des soins



## Comment fonctionne la CDU ?

La CDU est composée des membres suivants :

- un Président et un vice-président
- 2 médiateurs médicaux
- 2 médiateurs soignants
- 2 Représentants Des Usagers (RU) et leurs suppléants

La liste nominative des membres de la CDU est affichée au sein de l'établissement ainsi que sur son site internet.

Le mandat des membres est de 3 ans renouvelables.

Les membres de la CDU sont soumis au secret professionnel.

Le responsable de la politique qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative.

L'assistante de direction exerce le rôle de secrétaire de la commission.

Toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour peut être conviée par la Direction. Les membres invités ne peuvent pas prendre part au vote.

La CDU se réunit au minimum 4 fois par an et établit un bilan à chaque fin d'année.



## Quel est le rôle des représentants des Usagers ?

**Les représentants des usagers sont des acteurs essentiels pour veiller au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité du système de santé.**

Ils sont membres d'associations indépendantes et sont mandatés par l'ARS (Agence Régionale de Santé).

Leur présence dans les instances décisionnelles et consultatives du système de santé est essentielle pour rendre effective la participation des usagers et contribuer à la définition des politiques de santé et à l'organisation du système de santé au niveau régional et national.

Leurs missions consistent à :

- s'impliquer, au nom des usagers, dans l'organisation de la clinique
- contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients
- faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de leurs droits
- faire valoir les droits des patients hospitalisés
- participer aux réunions de médiation

## Qu'est-ce que la médiation ?

**Tout patient a un droit de recours à la médiation. Ce temps d'échange est initié suite à une réclamation.**

Cette rencontre avec les médiateurs de la CDU permet :

- de faire part de son insatisfaction
- de poser des questions
- de recevoir un complément d'information
- de lever d'éventuelles incompréhensions
- de rétablir un lien de confiance