

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge, de faciliter leurs démarches et de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs doléances.

Vous disposez ainsi de différents moyens pour nous faire part de vos interrogations et réclamations sur votre séjour et votre prise en charge au sein de notre établissement :

- Le questionnaire de satisfaction qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions ;
- Vous pouvez également adresser une lettre de réclamation au Directeur de l'Établissement ou contacter la personne chargée des relations avec les usagers au 03 81 48 62 12 ;
- Vous avez également la possibilité de saisir la Commission Des Usagers (CDU) ou de rencontrer l'un de ses membres, en particulier les représentants des usagers, en contactant le secrétariat de la Commission au 03 81 48 62 12 ou par mail representantsusagers.cvi@gmail.com

LA COMMISSION EST COMPOSEE COMME SUIT

Présidente :	Mme TASSI Patricia, Représentante des Usagers
Co-Président :	M. REMOLEUR Raphaëlle, Directrice d'établissement
Médiateur médecin :	M. MONEK Olivier, Chirurgien Viscéral et digestif
Médiateur non médecin :	M. FASEL Laurent, Responsable accueil/admission
Représentants des usagers :	Mme TASSI Patricia, Titulaire 1 <i>Association de Représentants des Usagers dans les Cliniques, Associations sanitaires et Hôpitaux (ARUCAH BFC)</i> M. GOUDOT Jean-Claude, Suppléant 1 <i>Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD)</i> Mme BUTTERLIN - FILLON Nadia, Titulaire 2 <i>Association Valentin Haüy</i> M. CORMERY Christophe, Suppléant 2 <i>Association de Représentants des Usagers dans les Cliniques, Associations sanitaires et Hôpitaux (ARUCAH BFC)</i>
Directrice des Soins Infirmiers :	Mme BOITEL Karine, Directrice des Soins Infirmiers Mme GIRAUD Nathalie, Chargée de mission en soins Infirmiers
Secrétaire de la CDU :	Mme GENTILHOMME Christel, Assistante de Direction et Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRUI)
Animatrice de la CDU :	Mme SIMON Stéphanie, Responsable Qualité et Gestion des Risques

La Commission Des Usagers, instituée par le décret n°2016-726 du 1er juin 2016, est régie par différents textes réglementaires inscrits dans le code de la santé publique, en particulier les articles R1112-79 à R1112-94 qui en définissent la composition et le fonctionnement.

Vos droits en matière de plaintes et réclamations

Art. R. 1112-91. – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92. – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond, dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical, tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93. – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de recours de conciliation dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.