

Coordonnées des membres de la CDU

Marie Müller - RU Titulaire

mariemullerlespinasse@gmail.com
33@unafam.org

Pierre Polat - RU Titulaire

pierre.polat@cegetel.net

Sylvie Pretot - RU suppléante

sylviepretot@free.fr

Marie-Pierre Aubert - RU suppléante

mps.aubert@orange.fr

Sylvie Meunier

s.meunier@ari-accompagnement.fr

Dr François Bridier

francois.bridier@orange.fr

Mayi Laheljuzan

mayilahet@orange.fr

Carine Coucourus et Sandrine Cotigny

oiseaulyre@ari-accompagnement.fr

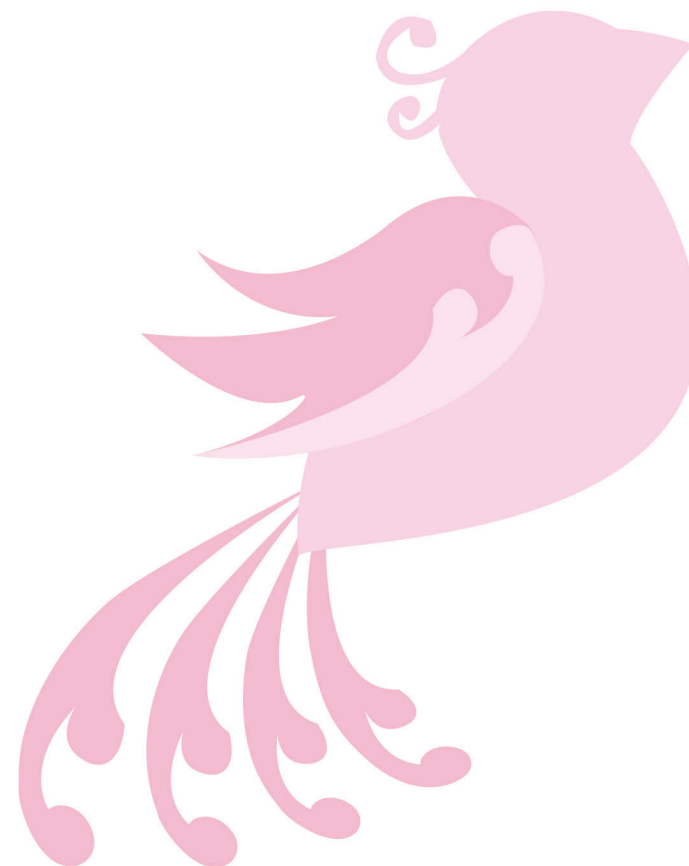
Dominique Maison

d.maison@ari-accompagnement.fr

Les membres de la CDU sont également joignables
par téléphone au 05 56 64 52 82 ou **par courrier** adressé
à l'hôpital de jour qui transmettra.

LIVRET D'ACCUEIL

Commission Des Usagers - CDU



Hôpital de Jour l'Oiseau-Lyre

Allée Jehan de Guilloche - 33850 LEOGNAN
Tél : 05 56 64 52 82 Fax : 05 56 64 12 84
oiseaulyre@ari-accompagnement.fr

LE MOT D'ACCUEIL

Chers familles et représentants
légaux des enfants accueillis,

La CDU se veut avant tout un lieu d'écoute et d'échanges dont l'objectif est de recueillir les mécontentements exprimés et y répondre de manière concertée, en vue d'améliorer la qualité de la prise en charge des enfants. Nous nous engageons à prendre en compte les réclamations orales ou écrites qui nous seront adressées et à trouver la meilleure solution dans l'intérêt de l'enfant et de sa famille.

Sa Composition

La CDU se doit d'être composée au minimum des membres suivants :

- Le représentant légal de l'établissement,
- 2 représentants des usagers et leurs suppléants,
- 1 médiateur médical,
- 1 médiateur non médical,
- Des représentants du personnel.

A l'hôpital de jour l'Oiseau-lyre, la CDU est constituée comme suit :

Sylvie Meunier, directrice,

Marie Müller, représentante des usagers titulaire¹, et déléguée départementale UNAFAM²,

Pierre Polat, représentant des usagers titulaire¹, et membre de la Commission Santé de la C.L.C.V³,

Sylvie Pretot, représentant des usagers suppléante, membre de Fibromyalgie France,

Marie-Pierre Aubert, représentant des usagers suppléante, membre de l'UDAF33⁴,

Dr François Bridier, médiateur médical, co-président de l'ARI,

Mayi Lahetjuzan, médiateur non médical, membre du bureau de l'ARI,

Carine Coucours, éducatrice spécialisée,

Sandrine Cotigny, cheffe-cuisinière, représentante du personnel,

Dominique Maison, responsable projet et démarche qualité de l'ARI.

1 - Les représentants des usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé.

2 - Union Nationale de Familles et Amis de Malades psychiques

3 - Consommation Logement Cadre de Vie

4 - Union Départementale des Associations Familiales

Plaintes et réclamations

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications ne le satisfont pas, il peut adresser une réclamation écrite au responsable légal du service qui a la possibilité de saisir les médiateurs. L'utilisateur ou sa famille peuvent également saisir directement les médiateurs.

Le médiateur, saisi par une plainte, rencontre le plaignant dans les huit jours suivant le dépôt de la réclamation. Il en informe en suivant la CDU qui sera également à même de formuler des recommandations en vue d'apporter une solution au litige.

Les missions

La Commission des Usagers telle que définie par le code de la santé publique¹, a pour mission de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

Pour ce faire, elle reçoit différentes informations :

- Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité.
- Une synthèse des réclamations et plaintes adressées par les usagers ou leurs proches dans les 12 mois précédents.
- Le nombre de demandes de communications d'informations médicales ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes.
- Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.
- La présentation des événements indésirables graves survenus dans l'année.

1 - Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé publique. Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

Le rôle des acteurs

Ces données lui permettent de :

- Procéder à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge.
- Recenser les mesures adoptées au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les droits des usagers, la qualité de l'accueil et de la prise en charge et évaluer l'impact de leur mise en œuvre.
- Formuler des recommandations, notamment en matière de formation des personnels, destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge.

La CDU se réunit au moins une fois par trimestre afin de procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises.

- Le médiateur médical est compétent en ce qui concerne les plaintes ou réclamations qui mettent en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.
- Le médiateur non médical est compétent pour les autres plaintes et réclamations.
- Les médiateurs peuvent être directement saisis par l'utilisateur ou sa famille si les réponses fournies par le représentant légal de l'établissement ne le satisfont pas.

Enfin, la CDU rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel dont les données sont anonymes. Ce rapport est transmis à l'Agence Régionale de Santé.

Le rôle des membres de la CDU va bien au-delà d'un simple recueil et traitement des plaintes et réclamations ; c'est une instance essentielle garante de l'expression des usagers et/ou de leur famille. Elle se doit de maintenir, restaurer, mettre en place un lien de qualité entre les usagers et l'établissement. Ce lien va bien évidemment de pair avec tout le travail institutionnel réalisé auprès des usagers et leur famille pendant la durée de la prise en charge.

