

Quelques membres de la CDU

■ Représentant légal de l'établissement

Monsieur Jean-Paul PHILIPPE, directeur de l'établissement

■ Membres désignés par le directeur de l'établissement

Docteur Olivier KNEBELMANN, médecin médiateur titulaire,
Président de la Commission Médicale d'Établissement,

Docteur Jean-Michel DUNET, médecin médiateur suppléant,

Monsieur Luc MAYNARD, médiateur non médecin titulaire,
Directeur des soins,

Madame Pascale RAMON, médiateur non médecin suppléant,
Cadre rééducateur,

Madame Christiane CAMPANELLA, représentante des soins
infirmiers, Directrice des Soins, Référent des relations avec
les usagers

■ Membres désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé en date du 14/02/2017

Monsieur René HULIN, représentant des usagers
titulaire proposé par l'Association Française des Diabétiques
de Marseille (A.F.D.),

Madame Viviane GUILLAUME, représentante des usagers
suppléante proposée par l'Association Française des
Diabétiques de Marseille (A.F.D.),

Monsieur Jean LOMBARD, représentant des usagers titulaire
proposé par l'Association des Paralysés de France (A.P.F.).

■ Membres désignés avec voix consultative

Madame Nathalie CAILLOL, en sa qualité de conseiller qualité
et gestion des risques de l'établissement,

Madame Fabienne VERDUN, responsable du SAMSAH Valmante.

■ Comment saisir les membres de la CDU ?

Vous pouvez saisir directement par écrit
la CDU en adressant vos identités et griefs :

- par courrier à l'adresse suivante :
Direction IUR Valmante
42 Bd de la Gaye
13009 Marseille

■ Où obtenir des informations complémentaires ?

■ La Direction d'établissement

Monsieur Jean-Paul PHILIPPE
42 Bd de la Gaye
13009 Marseille

■ Sur le site internet de l'établissement

www.ugecam-pacac.fr
rubrique «Valmante»
puis « les droits du patient »

■ Sur le site internet du ministère de la santé

www.service-public.fr/particuliers/vos-droits
saisine commission des usagers

■ Référence qualité : DQ DIR 016 V1

■ Vous informer sur vos droits



LA COMMISSION
DES USAGERS
IUR VALMANTE SUD
CSSR VALMANTE - HE

La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé crée la Commission Des Usagers couramment appelée « CDU ».

Cette commission a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leurs prises en charge », en créant un lieu d'échange dédié entre patients et professionnels.

■ Ses missions générales

La Commission participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en matière d'accueil, de prise en charge, d'information et de droits des usagers.

Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité de l'établissement.

Elle se saisit de tout sujet portant sur la politique qualité et de sécurité, pour faire des propositions.

Elle est informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle recueille les observations des associations de bénévoles intervenant dans l'établissement.

Elle peut proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions.

Elle examine les plaintes et réclamations formulées par les usagers (hors recours gracieux ou juridictionnel) ainsi que les suites qui y ont été apportées.

Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Elle est informée des demandes de dossier et des délais dans lesquels ils sont communiqués aux patients

■ Sa composition

Cette commission est composée de deux médiateurs :

- une médiation médicale,
- une médiation non médicale,
- des Représentants des usagers (titulaires et suppléants),
- le Directeur de l'établissement (Président),
- le Directeur des soins,
- le Conseiller qualité et gestion des risques,
- le responsable du Samsah.

Le médiateur médical sera votre interlocuteur pour les réclamations se rapportant à un problème lié à l'organisation des soins, des services.

Le médiateur non médical sera votre interlocuteur pour toutes les autres plaintes : bruits, qualité des services, perte et vol d'objets...



■ Le circuit des réclamations

Tout usager d'un établissement de santé a la possibilité d'exprimer ses griefs auprès des responsables de l'établissement, d'entendre leurs explications et être informé des suites de ses demandes.

A cette fin, vous pouvez vous adresser :

- aux cadres de l'établissement,
- aux représentants des usagers, indépendants de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou d'insatisfaction, vous pouvez adresser une plainte écrite à la Direction de l'établissement et/ou renseigner le registre des plaintes et réclamations.

Par écrit, la Direction vous présente ses explications et vous avisera de la possibilité de saisir les médiateurs médical ou non médical.

Le cas échéant, ceux-ci vous rencontreront, dans les huit jours qui suivent la réception de votre plainte, et adresseront à la CDU un compte rendu, dont vous recevrez une copie.

Au regard de ces éléments, la CDU peut :

- formuler des recommandations en vue d'apporter une solution à votre demande,
- vous informer des autres voies de recours,
- faire des propositions d'amélioration.

Dans un délai de huit jours suivant la réunion, la Direction de l'établissement vous apporte une réponse accompagnée de l'avis de la CDU.