

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 MPR, médiateur titulaire
- Docteur Marie-Martine PERSIN-GRIVAUX
Médecin MPR, médiateur suppléant
- Madame Magali GOTTA
Directrice des Soins, médiateur titulaire non médecin
- Madame Pascale RAMON
Cadre rééducateur, médiateur suppléant non médecin
- Madame Corinne MARANINCHI
Référénte des relations avec les usagers
- Madame Marielle CARLE
Référénte bientraitance

MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LE DIRECTEUR DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ EN DATE DU 14/02/2017

- Mme Marie-Christine PASCAL
Association d'entraide aux malades traumatisés crâniens et autres cérébrólésés et aux familles
04 86 68 86 45
• aftc13@traumacranien.org
- M. Vincent SCAGLIONE
Polio France GLIP
06 20 21 21 65
• vincentcaglione.poliofrancepaca@gmail.com
- Monsieur DEFAZIO Jérôme
AIRG France Association pour l'Information et la recherche sur les maladies Rénales Génétiques
07 64 07 78 79
• airg.jerome@defazio.fr

MEMBRES DÉSIGNÉS AVEC VOIX CONSULTATIVE

- Madame Carina LIBORIO
Conseiller qualité et gestion des risques
- Madame Fabienne VERDUN
Responsable du SAMSAH Vamante

COMMENT SAISIR LES MEMBRES DE LA CDU ?

Vous pouvez saisir directement par écrit la CDU en adressant vos identités et doléances par courrier à l'adresse suivante :

**DIRECTION IUR VALMANTE SUD
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**

**VOUS INFORMER
SUR VOS DROITS**



**LA COMMISSION
DES USAGERS**

**IUR VALMANTE SUD
CSSR VALMANTE - HE
SAMSAH VALMANTE**

DQ DIR 016 V3 - juillet 2023

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, de leurs proches et de leur prise 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,
- un référent bientraitance,
- un référent des relation avec les usagers,
- des invités peuvent assister aux réunions,
- 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 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,
- à la référente des relations avec les usagers,
- 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.

