

# RÔLE ET COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## **Rôle**

L'objet de cette instance est d'étudier les plaintes, les sinistres et les litiges patients ainsi que la satisfaction des usagers et les événements indésirables.

Concernant les plaintes :

- si les patients sont hospitalisés, les plaintes orales sont traitées en premier lieu par les cadres de santé du service concerné et/ou les praticiens ce qui permet de désamorcer les mécontentements,
- les courriers écrits ou les plaintes orales sont adressés à la direction.

Pour chaque plainte, une enquête est réalisée afin qu'une réponse soit faite au patient. L'ensemble de ces plaintes est examiné par la Commission des Usagers. Les plaintes sont transmises systématiquement pour information aux personnes concernées (services, praticiens...).

La Commission des Usagers peut recevoir les patients qui le demandent.

## **COMPOSITION**

4 membres obligatoires (représentant de l'établissement, médiateur médical, médiateur non médical, représentant des usagers) mais nous avons fait le choix d'une CDU plus étoffée à la clinique pour pouvoir avoir une instance dynamique et avoir des échanges pluridisciplinaires lors des réunions.

12/10/2021

## **MEMBRES DE LA COMMISSION DE RELATIONS AVEC LES USAGERS**

Docteur RICHE, médecin médiateur titulaire, **Président**  
Monsieur PICARD, directeur, **représentant légal de l'établissement,**  
Monsieur BORNAGHI, représentant des usagers, **Vice-Président, Représentant  
des usagers**

Madame TAIBI, **représentant des usagers,**  
Madame BUNEL, cadre de santé, **médiateur non médical titulaire,**

Madame DE L'ESCAILLE, directrice des soins,  
Madame MEDRANO, responsable qualité,  
Docteur CARRARD, médecin médiateur suppléant,  
Madame SECOND, assistante de direction, coordinateur de la commission des  
usagers, relations avec les usagers : 04.72.19.32.45