

La Commission Des Usagers (CDU)

Composition (2023-2026) :

MEMBRES OBLIGATOIRES

REPRESENTANTS DES USAGERS

VIEILLAME Lygie, titulaire 1, (Asso. UDAF) 06.71.24.89.51

DUQUENNE Francine, titulaire 2, (Asso. des Stomisés du Sud-Ouest) 06.30.31.14.37

REPRESENTANT LEGAL DE L'ETABLISSEMENT

VERMEERSCH Murielle, Directrice Générale

MEDIATEURS MEDICAUX

Docteur PEBORDE Alain, Médecin responsable secteur sanitaire

*** (suppléant)

MEDIATEURS NON MEDICAUX

ESTEVE Anne, Psychologue

ALEJOS MOLINA Sonia, Chargée de Qualité-Com, Personne chargée des Relations avec les Usagers (PCRU)
(suppléant)

MEMBRES FACULTATIFS

REPRESENTANTS DE LA CME

Docteur DEVILLE Alexandre, Médecin libéral

*** (suppléant)

REPRESENTANT DE LA CSIRMT

NICOLLE Fabienne, AS

BRAULT Sylvie, Cadre de santé (suppléant)

REPRESENTANTS DU PERSONNEL

DELCOL Patricia, AS

BENET Christelle, AS (suppléant)

REPRESENTANTS DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

JEANJEAN Claude

*** (suppléant)

POUR TOUTES REMARQUES / RECLAMATIONS, VOUS POUVEZ :

- **Adresser un courrier à :**
Madame LA DIRECTRICE du Centre Hospitalier Le Jardin d'Émilie
5, rue du Parc – 82300 CAUSSADE
- **Contacteur la personne chargée des relations avec les usagers :**
ALEJOS MOLINA Sonia – s.alejos@chturenne.fr
- **Contacteur les Représentants des usagers :**
representants.des.usagers82300@gmail.com



L'article 183 de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé prévoit la transformation des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) en Commission Des Usagers (CDU) dans les établissements de santé.

Cette commission est investie de plusieurs missions :

Elle s'oriente plus particulièrement sur les droits des patients (L1110-1 du code de santé publique)

- **Veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches** auprès de l'établissement
- **Recueillir, analyser et traiter les réclamations et plaintes** formulées à l'encontre de l'établissement
- **Prendre connaissance des événements indésirables (EI) et les événements indésirables associés aux soins (EIAS)** déclarés par le personnel de l'établissement et des solutions apportées
- **Faire des propositions à la Direction** de l'établissement pour **améliorer la qualité d'accueil et de prise en charge** des patients et de leurs proches

La Commission des Usagers se réunit **1 fois par trimestre**.

Que font le Représentants des Usagers ?

- Ils **rencontrent, écoutent et informent** les usagers et leurs proches sur leurs droits (sur rendez-vous). Ils facilitent les démarches des usagers et siègent à la Commission des Usagers.
- Ils sont **porteurs de la parole de tous les usagers** dans le système de santé, ils sont garants du respect de leurs droits et de leurs intérêts.
- Ils **assurent la représentation des usagers du système de santé** dans toutes les instances hospitalières ou du système de santé.
- Ils peuvent **accompagner l'auteur d'une plainte ou d'une réclamation** dans le cadre de la rencontre avec le médiateur médical ou non médical (si nécessaire et seulement à sa demande).
- Ils peuvent **présenter à la Direction de l'établissement leurs avis et leurs propositions**, visant à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.