

La Commission Des Usagers (C.D.U)

Textes de référence :

- Code de la Santé Publique - art.L.1112-3, art.R.1112-81, art.R.1112.86
- Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relatif aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016, dans son article 183 de modernisation de notre système de santé
- Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers
- Règlement intérieur du Centre Hospitalier Andrée ROSEMON (mis à jour 13 juillet 2017)
- Règlement intérieur de la Commission des Usagers
- Décision n°052-2017
- Arrêté n°44 - ARS du 8 mars 2018

Composition :

Président : Mme Agnès DROUHIN

| Personnes désignées | Fonction | |
|--|---------------------------------------|-----------|
| Membres avec voix délibératives | | |
| Dr Isabelle COUPEZ | Médiateur médical | Titulaire |
| Dr Karim HAMICHE | Médiateur médical | Suppléant |
| Mr Jean-Michel HILAIRE | Médiateur non médical | Titulaire |
| Mme Hélène SERVIUS | Médiateur non médical | Suppléant |
| Mme Shalisa ISMAÏL | Médiateur non médical | Titulaire |
| Mme Christine ABRAHIM | Médiateur non médical | Suppléant |
| Mme Monique BOISFER | Représentant des Usagers | Titulaire |
| Mme Christiane KONG | Représentant des Usagers | Suppléant |
| Membres avec voix consultatives | | |
| Mme Marie ZIAI LALEU | Directeur adjoint en charge de la CDU | |
| Dr Christophe LE BRETON | Président de la CME | |
| Mme Jeanne MADERE | Représentant de la CSIRMT | Titulaire |
| Mr Denis EYNAUD | Représentant de la CSIRMT | Suppléant |
| Mme Hélène HICKEN | Représentant du CTE | Titulaire |
| Mme Gérardine ANOL | Représentant du CTE | Suppléant |
| Mme Louise MANDE | Responsable Assurance Qualité | |

Missions :

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches, et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des usagers en associant les représentants des usagers :

- elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Dans ce sens, elle peut également proposer un projet des usagers concernant l'accueil, la qualité et la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers;
- elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. Elle examine leurs plaintes et leurs réclamations, et émet des recommandations pour résoudre les litiges en informant les patients des voies de conciliation ou de recours possible;
- désormais, cette commission aura accès au moins une fois par an à la présentation des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement;
- la CDU recueille les observations des associations de bénévoles intervenant au sein de l'établissement;
- la commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein;
- toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisé par la commission et relatif aux plaintes, réclamations et événements indésirables graves garantit le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné.

☎ Pour contacter le médiateur médical et le médiateur non médical, les contacter par l'intermédiaire de la Chargée des Relations avec les Usagers et avec les Assurances :

☎: 0594 39 52 85 - Secrétariat : 0594 39 77 10 / 05 94 39 51 51

✉: cdu@ch-cayenne.fr