

### MISE EN PLACE DE LA CDU

En application des dispositions de l'article L1112-3 du Code de la Santé Publique, du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 et du décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016, il est constitué au sein de la Clinique Générale de Marignane une Commission des Usagers (désignée CDU).

### CHAMP D'APPLICATION ET MISSIONS DE LA CDU

La CDU de la Clinique Générale de Marignane est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose au sein de la Clinique. Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement ;
- Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches ; le nombre de demandes de communication d'informations médicales, ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes ; une présentation des événements indésirables graves survenus dans l'établissement ;
- Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie annexés au livret d'accueil ;
- Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels mettant en cause la Clinique.

### FONCTIONNEMENT DE LA CDU

La Commission se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations.

### COMPOSITION DE LA CDU

Le représentant légal de l'établissement, le responsable qualité,  
Un médiateur médecin et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement,  
Un médiateur non médecin et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement,  
Deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par l'ARS dans les conditions prévues à l'article R1112-83,

### PARTICIPANT A LA CDU

Le représentant légal de l'établissement ou le président assiste aux réunions de la Commission avec voix consultative.  
Il peut se faire accompagner des collaborateurs de son choix.

### COMPOSITION DE LA C.D.U.

Monsieur Thierry NEFF	Président de la CDU
Docteur GIUDICI Philippe	Médiateur médecin
Docteur D'AGOSTINO Jacopo	Médiateur médecin suppléant
Madame RIBEYRON Sylvie	Médiateur non médecin
Madame PLACINTA Nicoletta	Médiateur non médecin suppléant

Monsieur ROGUET J. François	Représentant des usagers – Association UFC Que Choisir
Monsieur PIQUEREZ J. Vincent	Représentant des usagers – UNAF
Monsieur RAZOUX Christian	Représentant des usagers suppléant – CLCV
Madame GOURHANT Corinne	Représentant des usagers suppléant – UNAF

Jfr13880@gmail.com
jv-piquerez@ari-asso.fr
c.razoux@gmail.com
corinne13340@gmail.com

### MODALITES DE SAISIE DE LA CDU

Tout usager doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmise à son représentant légal qui y répond dans les meilleurs délais.

### RENCONTRE PLAIGNANT – MEDIATEUR

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. S'il souhaite consulter le dossier médical, il demande l'accord écrit du patient ou de son représentant légal, ou de ses ayants droits en cas de décès. A l'issue de cette rencontre, le médiateur rédige un compte-rendu qui est transmis au président de la Commission, à ses membres, et au plaignant.

### AVIS DE LA COMMISSION

Au vu du compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré le plaignant, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Le représentant légal de l'établissement répond ensuite à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la Commission. Les membres de la Commission sont informés des suites données au dossier. La Commission est chargée d'élaborer un rapport annuel d'activité. Ce rapport est transmis à la conférence médicale, et à l'ARS sur leur demande.

### OBLIGATIONS DES MEMBRES DE LA CDU

Le secret professionnel : conformément aux dispositions de l'article 21.6-13 du Code Pénal, les membres de la Commission sont tenus à l'obligation de secret professionnel.

Le secret médical et la vie privée : le rapport d'activité de la Commission ne comporte que des données anonymes.

De plus, l'accès au registre des réclamations s'effectue dans le même respect du secret médical et de la vie privée.