CLINIQUE CHIRURGICALE DE MARTIGUES

COMMISSION DES USAGERS - CDU

REGLES DE FONCTIONNEMENT

MISE EN PLACE DE LA CDU

En application des dispositions de l'article L1112-3 du Code de la Santé Publique et du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, il est constitué au sein de la Clinique de Martigues une Commission des Usagers (désignée CDU), se substituant à la CRUQPC.

CHAMP D'APPLICATION ET MISSIONS DE LA CDU

La CDU de la Clinique Chirurgicale de Martigues 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 ;
- 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.

INFORMATION DES PATIENTS

Les patients sont informés de l'existence de la Commission par le livret d'accueil et par affichage au service des admissions et dans les unités de soins.

FONCTIONNEMENT DE LA CDU

Pour pouvez contacter un membre de la CDU ou saisir la CDU, par mail usagers.martigues@almaviva-sante.com ou par courrier à l'adresse suivante : La Commission des Usagers, clinique Chirurgicale de Martigues 9 rue Edouard Amavet, 13500 Martigues. Celle-ci se chargera de répondre au mieux à votre demande ou d'organiser un contact avec le membre de la CDU de votre choix.

COMPOSITION DE LA CDU

Le représentant légal de l'établissement,

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, dans les conditions prévues à l'article R11.12-83,

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.

REUNIONS DE LA CDU

La Commission se réunit sur convocation de son président au moins trois fois par an et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises. La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative. L'ordre du jour est arrêté par le président et communiqué aux membres de la Commission au moins huit jours avant la réunion. En cas d'urgence, le délai peut être réduit à au moins un jour franc.

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 transmis 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'issu 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.

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS – CDU

✉ usagers.martigues@almaviva-sante.com

Mme Glwadys VANNOBEL – Présidente de la CDU et Représentante légale de l'établissement
Docteur Philippe REVIRON - Médiateur médecin
Docteur Grégory GARCIA - Médiateur médecin suppléant
Mme Anita NAVARRO - Médiateur non médecin
Mme Chantal CALAIN - Médiateur non médecin suppléant
Mme Laurine FERRERI - Responsable Qualité

REPRESENTANT DES USAGERS TITULAIRE

M. Marc OLIVE
Association : CADUS « Conseil Aide et Défense des Usagers de la Santé »
✉ marc-olive.ru@outlook.fr