

Commission Des Usagers

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la république du 4 mars 2005), il est instauré au sein de la Clinique Croix du Sud une **Commission Des Usagers (CDU)**.

Composition de la CDU

<u>Nom / Prénom</u>	<u>Qualité</u>	<u>En qualité de</u>	<u>Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CDU</u>
Jean-Pierre PERRIGAUD	Président	Directeur de l'Etablissement	Responsable légal de l'établissement
Stéphanie RANC	Responsable qualité des soins et relations avec les usagers	Relations avec les usagers	Responsable Qualité
Dr Antoine LE ROY	Chirurgien ORL	Titulaire	Médiateur médical
Célia JEAN	Directeur Parcours Patient	Titulaire	Médiateurs non médicaux
Yoné DELANNOY	Association Française des diabétiques	Titulaire	Représentante des usagers / Vice Présidente de la CDU
Odile BLANC	Association familiale	Titulaire	Représentante des usagers
Dr BELIARD	Chirurgien digestif	Titulaire	Président de la Conférence médicale d'établissement
E. DATTAS	Directeur Adjoint	Titulaire	Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant

Pour contacter les représentants des usagers :

Mme Yoné DELANNOY : delannoy.yone@gmail.com

Mme Odile BLANC : odbourblanc@gmail.com

Mme Catherine FLORES : cym.flores@orange.fr

Téléphone : 06.13.25.88.12

Téléphone : 06.09.39.65.00

Téléphone : 06.17.70.78.25

Examen des plaintes et réclamations

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au responsable du service

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

J.P. PERRIGAUD, Directeur de la clinique Croix du Sud
52 Chemin de Ribaute
31 130 QUINT FONSEGRIVES

Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit sur le registre de gestions des plaintes que nous tenons à votre disposition à l'accueil, aux fins d'être adressée au responsable d'établissement. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé. Le Directeur y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement :

Vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.

Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur

Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- ✓ Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- ✓ Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- ✓ Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la Commission, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

