



# SATISFACTION PATIENTS

***À quoi sert la Commission des usagers (CDU) ? Retrouvez ci-après ses missions et sa composition.***

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
  - S'assurer de leur information sur les voies de recours et de conciliation.
  - Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
-



## Quelles sont les missions de la Commission des usagers (CDU) ?

- Apprécier les moyens mis en œuvre par Santé Service Bayonne et Région concernant les droits des usagers, la qualité de l'accueil et de la prise en charge.
- Formuler des recommandations en vue d'apporter une solution à un litige, ou s'assurer que l'intéressé soit informé des voies de conciliation et de recours dont il dispose.
- Recenser les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par Santé Service Bayonne et Région et évaluer l'impact de leur mise en œuvre.
- Énoncer des propositions destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge (formation des salariés...).
- ✚ Être informée des actions correctives mises en place en cas d'évènements indésirables graves, les analyser, recueillir les observations des représentants des usagers, formaliser un "projet des usagers" (décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016).

## Quels sont les membres de la CDU ?

- > **1 PRÉSIDENT**  
élu par les membres de la CDU ([Dr Coustets](#)).
- > **1 VICE-PRÉSIDENT**  
nommé par les membres de la CDU ([Mme Bouthelou](#)).
- > **1 MÉDIATEUR MÉDECIN**  
titulaire ([Dr Azanza](#)) et son suppléant.
- > **1 MÉDIATEUR NON MÉDECIN**  
titulaire ([C. Lacazette](#)) et son suppléant.
- > **2 REPRÉSENTANTS DES USAGERS**  
titulaires ([Mme Bouthelou](#) pour l'Association des Paralysés de France, [M. Serry](#) pour la Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux) et leurs suppléants.
- > **LA DIRECTRICE ADJOINTE**  
de SSBR ([Mme Glémet](#)).
- > **LE RESPONSABLE QUALITÉ**  
de SSBR ([M. Hody](#)).

*La CDU peut si besoin vous mettre en relation avec un médiateur (non médecin afin de vous aider à trouver une solution aux problèmes que vous rencontrez dans votre prise en charge.*

### Contactez-nous !

Vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge ? Vous avez des remarques ou suggestions à nous faire part ?  
Parlez-en à votre soignant !  
Plus d'informations dans votre livret d'accueil ou au 05 59 50 31 10.

## TEXTES RÉGLEMENTAIRES RELATIFS À L'EXAMEN DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

(R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique)

“ **Art. R.1112-91.-** Tout usager d'un établissement de santé doit être 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 ».

“ **Art. R.1112-92.** – L’ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l’établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l’intéressé qu’il procède à cette saisine. Le représentant légal de l’établissement informe l’auteur de la plainte ou de la réclamation qu’il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l’article R. 1112-93, d’un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l’organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. ».

“ **Art. R.1112-93.** – 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 ».

“ **Art. R.1112-94.** – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l’auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu’au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l’auteur de la plainte ou de la réclamation, 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. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l’établissement répond à l’auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l’avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission ».

+ d’infos sur [www.santeservicebayonne.fr](http://www.santeservicebayonne.fr),  
au 05 59 50 31 10 et dans votre livret d’accueil.

