

INFORMATIONS PATIENTS CONCERNANT LA CDU

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la république du 4 mars 2005), de la Loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (article 183) et du Décret 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé, il est instauré au sein de la Clinique Sainte Geneviève, une Commission des Usagers (CDU).

Composition de la CDU

Prénom-NOM	Qualité	En qualité de	Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CDU
Mme Sandrine TRIBUILT	Directrice d'exploitation	Titulaire	Directrice d'exploitation
Dr Richard ZOTO	Chirurgien plastique	Titulaire	Médiateur médical & Président de la CDU
Dr Eric MATHONIERE	Gastro-entérologue	Suppléant	Médiateur médical
Mme Iwona GIRARD	Assistante Ressources Humaines	Suppléante	Médiateur non médical
Mme Luciana PERALDI	Directrice des Soins	Titulaire	Personne Chargée des Relations avec les Usagers
Mme Joëlle AUDO	Représentante d'association	Titulaire	Représentante des Usagers & Vice-Présidente de la CDU
Mme Sophie MANSI	Représentante d'association	Titulaire	Représentante des usagers & Médiateur non médical

Pour contacter les représentants des usagers : representantsusagers.csg@gmail.com

Examen des plaintes et réclamations

Art. R. 1112-91 CSP - « Tout usager d'un établissement de santé 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 ».

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant aux cadres de 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 Madame TRIBUILT, Directrice de l'établissement. Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable d'établissement. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.

Art. R. 1112-92 CSP – «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.»

Votre plainte ou réclamation doit être adressée à Madame Sandrine TRIBUILT, Directrice d'exploitation de l'établissement.
Cette dernière 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.

Art. R. 1112-93 CSP – « 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, le 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 ».

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.

Art. R. 1112-94 CSP – « 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 ».

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 CDU, la Directrice d'exploitation 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.