

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Qu'est-ce que la Commission des usagers ? Quels sont ses missions ?

La Commission des usagers est l'instance de l'établissement qui a pour principale mission de veiller au respect des droits des usagers (patients et proches) et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle peut proposer un projet des usagers.

Qui sont les membres de la CDU à l'Arbizon ?

Composition de la CDU	
Fonction	Nom
Représentant légal de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> Mme Valérie Gramon (Directrice)
2 représentants des usagers	<ul style="list-style-type: none"> <u>Titulaires</u> : Mme Catherine Isla (UDAF) Mme Annie Tonon (Ligue contre le cancer 65) <u>Suppléants</u> : M. Raphaël Agraz (Association Française des diabétiques) Mme Christine Toujas (Ligue contre le cancer 65)
Médiateur Médecin	<ul style="list-style-type: none"> <u>Titulaire</u> : Dr Stéphanie Rioja <u>Suppléant</u> : Dr Melchior De Rosa
Médiateur non-médecin	<ul style="list-style-type: none"> <u>Titulaire</u> : Mme Françoise Dulout, Responsable du service Réception – Admission – Gestion des dossiers <u>Suppléant</u> : M. Vivien Piganiol – Assistant qualité
Représentant du Conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none"> Mme Dominique Grillon ou M. Patrick Barrau
Représentant du personnel infirmier et aide-soignant	<ul style="list-style-type: none"> Mme Jacqueline Lequeux / M. Badreddine Naamane.

Comment la CDU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la Commission des usagers sur la politique qu'il convient de mener en matière de droits des usagers et de qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Elle étudie l'ensemble des plaintes et réclamations exprimées par des usagers de l'établissement.

La Commission des usagers élabore, chaque année, un rapport dont le contenu est discuté au sein du comité de direction et au sein de la Commission médicale de l'établissement.

Les représentants des usagers

Quel est le rôle des représentants des usagers ?

- Le représentant des usagers (RU) est membre d'une association reconnue et agréée.
- Il intervient dans les établissements de santé et dans différentes instances de santé publique.
- Il est le porte-parole de tous les usagers et s'engage pour la santé de tous.
- Il aide les usagers à faire entendre leur voix.
- Il promeut et défend les droits des personnes et joue un rôle de médiateur auprès des professionnels de santé.

Comment joindre les représentants des usagers ?

Au sein du SSR L'Arbizon, les représentants des usagers sont Mme Catherine ISLA, Mme Annie TONON, M. Raphaël AGRAZ et Mme Christine TOUJAS.

Ils peuvent être contactés par e-mail aux adresses électroniques suivantes :

Nom Prénom	Association représentée	Courriel
ISLA Catherine	UDAF	cathy.isla@gmail.com
TONON Annie	Ligue contre le cancer 65	tonon.annie@gmail.com
AGRAZ Raphaël	Association Française des Diabétiques (AFD)	raphaelagraz@orange.fr
TOUJAS Christine	Ligue contre le cancer 65	toujas.christine@gmail.com

**TOUS LES DERNIERS LUNDIS APRÈS-MIDI DU MOIS
LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS SONT PRÉSENTS
ET VOUS ÊTES INVITÉS À LES RENCONTRER**

- Entre 14 heures et 15 heures dans le cadre d'une permanence dans le petit salon du rez-de-chaussée (rencontres individuelles pour des patients souhaitant être appuyés dans l'expression de propositions d'amélioration ou de réclamations).
- Entre 15 heures et 16 heures dans le cadre d'une réunion d'expression des patients au cours de laquelle les patients échangent collectivement sur leurs conditions de séjour avec les représentants des usagers et avec la personne en charge des relations avec les usagers dans l'établissement.