



UNITÉ DE SOINS
DE SUITE GÉRIATRIQUE

Fondation de Rothschild

Unité de Soins de Suite

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 (JO du 4 mars 2005), et au décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, il est instauré, au sein de l'Unité de Soins de Suite de la Fondation de Rothschild, une Commission des usagers (CDU).

QUELLES SONT SES MISSIONS ?

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients en associant les représentants des usagers.

Ses nouvelles missions depuis 2016 consistent à :

- **PARTICIPER** à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- **ÊTRE ASSOCIÉE** à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement
- **SE SAISIR** de sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, **FAIRE** des propositions et **ÊTRE INFORMÉE** des suites qui leur sont données
- **ÊTRE INFORMÉE** des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- **RECUEILLIR** les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- **PROPOSER** un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement.

RECLAMATIONS

- le patient peut adresser ses remarques oralement au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.
- Si cette démarche est insuffisante, il peut rédiger une réclamation sur le registre situé près des hôtes d'accueil de l'établissement. La réponse figurera sur le registre, page de droite.
- Il est également possible d'adresser ses griefs par écrit au directeur de l'établissement. Le directeur y répond et informe l'utilisateur de sa faculté de saisir la commission en s'adressant

à son médiateur ou bien saisit un membre médiateur de la CDU.

- La liste nominative des membres de la CDU ainsi que les modalités de recours propres à l'établissement sont indiqués page 2.

MEDIATEURS

- L'un des deux médiateurs est saisi de la plainte, selon qu'elle concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical (médiateur médecin) ou toute autre question (médiateur non médecin). Les deux médiateurs peuvent être saisis simultanément si le problème recouvre plusieurs aspects.
- Le médiateur rencontre le plaignant dans les 8 jours suivant la saisine, sauf impossibilité de celui-ci.
- Si la réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition a lieu dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.
- Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers.
- Le médiateur adresse le compte-rendu de cette audition dans les 8 jours aux autres membres de la commission ainsi qu'au plaignant.
- Les membres de la commission peuvent également demander à rencontrer le plaignant.
- La commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'utilisateur des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.
- Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.
- Le représentant de l'établissement doit répondre à l'utilisateur en joignant l'avis de la commission à son courrier dans les 8 jours qui suivent la séance de délibération.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

LA COMPOSITION de la CDU de l'USS

Qualification au sein de la CDU	Prénom NOM	Fonction	Coordonnées
Représentant légal de l'établissement et président de la Commission	M. Milija PETROVIC	Directeur	USS.direction@f-d-r.org
Représentant des Usagers et Vice-Président de la commission	M. Iaru ZURESCO	Titulaire	iaru.zuresco@gmail.com
Représentante des Usagers	Mme Marie-Hélène MILLIE	Titulaire	marie-helene.millie@wanadoo.fr
Médecin médiateur titulaire	Dr Rezki DAHEB	Médecin Gériatre, USS	r.daheb@f-d-r.org
Médecin médiateur suppléant	Dr Haudifa MAHBOUB	Médecin Gériatre, USS	h.mahboub@f-d-r.org
Médiateur non médecin titulaire	Mme Valérie KAOUSS	Cadre de santé USS	v.kaouss@f-d-r.org
Médiateur non médecin suppléant	Mme Marie-Clémence BENOIST DU SABLON	Cadre de santé USS	mc.benoistdusablon@f-d-r.org
Secrétaire de la commission	Responsable chargée de la qualité et de la gestion des risques de l'USS		
Un membre du Comité de Direction de la Fondation qui représente, par délégation, le Conseil d'Administration			cdu.siege@f-d-r.org

LE REPRESENTANT DES USAGERS

QU'EST-CE QU'UN REPRESENTANT DES USAGERS ?

Le représentant des usagers :

- est lui-même un usager du système de soins
- est membre d'une association ayant une action effective et réelle dans le domaine de la santé
- fait le lien entre les usagers et les professionnels de santé ou la direction des établissements
- donne un avis et fait des propositions générales
- siège parfois dans les instances décisionnelles ou consultatives du système de santé.

- être un intermédiaire entre professionnels et usagers
- être en lien et collaborer avec les autres représentants des usagers
- avoir une position de médiateur éclairé
- se faire connaître, être joignable
- amender les documents administratifs pour les rendre accessibles

QUEL EST LE ROLE DU REPRESENTANT DES USAGERS ?

- faire respecter les droits des patients, veiller à la qualité de la prise en charge
- connaître les motifs de réclamation et les actions d'amélioration de la qualité
- participer aux débats, faire des propositions
- rencontrer les patients, les conseiller, les soutenir

COMMENT PRENDRE CONTACT AVEC LE REPRESENTANT DES USAGERS ?

- En déposant un courrier sous pli fermé dans la boîte aux lettres à votre disposition à chaque étage du service.
- En prenant directement contact avec la permanence de l'association.

Pour plus d'informations,
<http://vosdroits.service-public.fr>