

La Commission des usagers (C.D.U.)

Conformément à la loi du 2 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et à l'application du Décret 2016-726 du 1^{er} juin 2016, une Commission des usagers (C.D.U.) a été mise en place au Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne.

SES MISSIONS :

-  **Veiller au respect des droits des usagers ;**
-  **Faciliter les démarches des usagers ;**
-  **Veiller à ce que les personnes puissent exprimer leurs griefs ;**
-  **Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.**

Elle est également associée à l'organisation du parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité et de sécurité élaborée par la Commission médicale d'établissement (C.M.E.).

Elle participe 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.

La commission se réunit au minimum quatre fois par an et autant de fois que nécessaire. Afin d'assurer ses missions, elle doit recevoir :

- Les informations relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité, préparées par la Commission médicale d'établissement (C.M.E.) ;
- Les avis, vœux, ou recommandations formulés dans ce domaine par les différentes instances consultatives de l'établissement ;
- Les résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers ;
- L'ensemble des réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées ;
- Le nombre de dossiers patients demandés et les délais de transmission ;
- L'ensemble des événements indésirables graves et être informée des suites qui leur sont données.

La C.D.U. est chargée d'établir un rapport annuel d'activité dans lequel sont émises les recommandations sur la politique qualité de l'établissement. Ce rapport est envoyé à l'A.R.S. après avis de la C.M.E, du Comité technique d'établissement (C.T.E) et du Conseil de surveillance.

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS :

Président	M. MONNIER , représentant des usagers (titulaire)
Vice-président	M. FRASLIN, directeur
Médiateur médical	M. le Dr CHENIARA (titulaire)
Médiateur non médical	Mme FINKEN (titulaire)
Représentants des usagers	Mme PARANT (titulaire) Mme PATTIER (suppléante)
Représentant de la C.M.E	Mme MARTINEC (sage-femme)
Représentante du C.T.E.	Mme FAURY (titulaire) Mme POUGET (suppléante)
Représentant du Conseil de surveillance	Mme BOUCHARD (titulaire)
Représentant de la C.S.I.R.M.T.	Mme MARTINEAU (titulaire) Mme AQUILON (suppléante)
Coordinatrice générale des soins, qualité et usagers	Mme BALLOUZ
Chargée des relations avec les usagers, secrétaire de la C.D.U.	Mme SOARES, chargée des relations avec les usagers par intérim