

Composition de la Commission Des Usagers (CDU)

En application du Décret no 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé), il est instauré au sein de la Polyclinique du Parc une Commission des **Usagers** (CDU).

<u>Nom / Prénom</u>	<u>Qualité</u>	<u>En qualité de</u>	<u>Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CDU</u>
N. PUPPO	Présidente	Directrice de l'Etablissement Représentant des usagers	Responsable légale de l'établissement
J. FRANDON	Vice-président		
F. BELLOT	Responsable Qualité	Gestionnaire de risques	Gestionnaire de risques
B. CAVALIE	Gynécologue obstétricien 05 61 36 69 35	Titulaire	Médiateur médical
P. ANDRIEU	Neurologue 05 61 36 65 60	Suppléant	
P. ABOUT	Psychologue 05 61 36 16 97	Titulaire	Médiateurs non médicaux
E. ANTOINE	Cadre infirmier hygiéniste 05 61 36 69 79	Suppléant	
J. FRANDON	France Alzheimer 31	Titulaire	Représentant des usagers
C. GEERAERT	Association Française des Diabétiques De Midi-Pyrénées	Suppléant	
C. PLANTE	France Alzheimer 31	Titulaire Suppléant	Représentant des usagers
Dr MARCO	Cardiologue	Titulaire Suppléant	Président de la Conférence médicale d'établissement
E. DATTAS	Directeur des soins infirmiers	Titulaire	Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant
A. LE MOAL	Cadre	Suppléant	

Pour contacter les représentants des usagers :

M. Jean Frandon j.frandon@wanadoo.fr
Mme C. Plante christineplante@orange.fr

Examen des plaintes et réclamations

- ✚ Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au responsable du 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 :

N. PUPPO, Directeur de la Polyclinique du Parc
105 rue Achille Viadieu- CS 27804
31078 Toulouse Cedex 4.

- ✚ Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit sur le registre de gestions des plaintes que nous tenons à votre disposition à l'accueil, aux fins d'être adressée au responsable d'établissement. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé. Le Directeur 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.

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

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, le Directeur 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.