

# La Commission Des Usagers (CDU)

## Des interlocuteurs à votre écoute



Vous avez des **questions, des remarques ou des réclamations** sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus dans l'établissement ?

### Vous souhaitez adresser une réclamation :

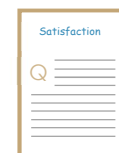
Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous conservez la faculté d'adresser **une plainte ou une réclamation écrite à Mme Rambaud Gontier**, Directrice de l'établissement, ou de la voir consignée par écrit sur le registre des plaintes situé à l'accueil de la clinique. Une copie vous sera alors remise et sera transmise à la Directrice.

Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais, et une rencontre en Commission Des Usagers pourra également vous être proposée.

Toutefois, vous pourrez aussi avoir l'initiative de la **saisie de cette commission**, dont vous trouverez des informations ci-dessous.

### La Commission des usagers :

Nom	Fonction	En qualité de	Fonction au sein de la CDU
<b>A. Rambaud-Gontier</b> <b>P. Viajevitch</b>	Directrice Représentante des usagers	Titulaires	Président de la CDU Vice-présidente
<b>Dr Métral</b> <b>Dr. Barmaki</b>	Médecin DIM Médecin algologue	Titulaire Suppléant	Médiateurs médicaux
<b>S. Bernard</b> <b>C. Fassinot - Revol</b>	Directrice des soins infirmiers Cadre de santé	Titulaire Suppléante	Médiateurs non médicaux
<b>P. Viajevitch</b> <b>P. Coutarel</b> <b>M.T. Bernard</b> <b>M. Constancias</b>	Association Française des Diabétiques FNAIR AFMT Croix Bleue	Titulaire Titulaire Suppléante Suppléante	Représentants des usagers
<b>Dr Franc</b>	Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)	Titulaire	
<b>A. Nival</b> <b>C. Fassinot - Revol</b>	Cadres de santé	Titulaire Suppléante	Représentants du personnel
<b>F. Corbin</b>	Responsable qualité	Titulaire	



### Les premières étapes :

Parlez-en au cadre de santé ou au médecin en charge de votre dossier.

Parallèlement, vous pouvez également signaler vos remarques dans le **questionnaire de sortie** qui peut vous être transmis à tout moment par l'équipe. Vos remarques seront **prises en compte par le service qualité** afin d'améliorer la prise en charge.

Les **membres** composant la Commission Des Usagers peuvent **vous recevoir afin d'écouter** vos griefs quant à votre prise en charge.

Selon le cas, **la commission formulera :**

• 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.

À l'issue de cette rencontre, un **compte-rendu** sera rédigé et adressé aux membres de la commission des usagers et au plaignant.



**F. CORBIN**

Responsable qualité

[f.corbin@lesportesdusud.fr](mailto:f.corbin@lesportesdusud.fr)

**P. VIAJEVITCH et P. COUTAREL**  
**M.T. BERNARD et M. CONSTANCIAS**

Représentants des Usagers

[representants.usagers@lesportesdusud.fr](mailto:representants.usagers@lesportesdusud.fr)