

# LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## QUAND LA SAISIR ?

Avant de saisir la commission, le patient peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.

En cas d'impossibilité, ou si les explications ne satisfont pas le patient, il est informé de la faculté qu'il a :

- soit d'adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement
- soit de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, à fin de transmission au représentant légal de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document doit lui être délivrée sans délai.

Le livret d'accueil, remis à toute personne hospitalisée, indique la liste nominative des membres de la CDU, ainsi que les modalités de recours propres à l'établissement.

## COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Avant de rencontrer un médiateur, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer la personne à l'origine du recours qu'elle peut se faire accompagner d'un représentant des usagers (membre de la commission).

### Déroulement de la médiation

Le médiateur doit rencontrer 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 doit avoir lieu dans la mesure du possible avant sa sortie de l'hôpital. 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.

### Action de la commission

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.

## CONTACTS

**Mme Thérèse SKALECKI** (UFC Que Choisir) : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr)

**Mme Annie WINDELS** (UNAFAM) : [unafam62@orange.fr](mailto:unafam62@orange.fr)

**M. Robert WINDELS** (UNAFAM) : [unafam62@orange.fr](mailto:unafam62@orange.fr)

**M. Bernard DUBUIS** (UFC Que Choisir) : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr)