

L'Hôpital Privé La Casamance affirme son attachement au respect des droits des personnes accueillies au sein de l'établissement tels qu'ils sont définis par les textes et s'engage à mettre en œuvre sa mission dans une approche éthique de l'accompagnement et du « prendre soin ».

En application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une Commission Des Usagers (CDU).

Quelles sont ses missions ?

La Commission Des Usagers (CDU), instituée par les textes précités, est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Missions et responsabilités

- L'examen des plaintes et réclamations, hors recours gracieux et contentieux.
- La formulation de propositions sur la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement (CME).
- Le suivi et l'évaluation des mesures adoptées sur les questions de la prise en charge.
- L'élaboration annuelle d'un rapport sur l'exercice de ses missions.
- Une présentation, une fois/an, des événements

indésirables graves survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier. (Les informations relatives aux événements indésirables graves, à leur analyse et aux mesures correctives garantissent l'anonymat des patients et des professionnels concernés).

- Le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.

Comment et quand la saisir ?

Avant de saisir la commission, vous pouvez adresser vos remarques par oral ou par écrit au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si cette démarche est insuffisante à vous donner satisfaction, vous pouvez adresser vos griefs par écrit au directeur de l'établissement et si besoin, solliciter l'intervention de la commission.

Il vous est également possible d'envoyer un message à usagers.casamance@almaviva-sante.com

Une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais.

Composition nominative

Conformément à l'article L. 1112-3 et l'article L. 1112-79 à L. 1112-94 du code de la santé publique, la CDU est composée des membres de droit suivants (avec voix délibérante) :

- **Représentant légal de l'établissement, en qualité de président** : Marc FOURNIÉS
- **Médiateur Médecin titulaire** : Dr David GONNELLI
- **Médiateur non médical titulaire** : Mélanie DELACOUR
- **Médiateurs non médicaux suppléants** : Sylvie VERNY et Catherine REYNAUD
- **Responsable Qualité et Gestion des risques** : Aurélie VINCIGUERRA
- **Chargée de mission Qualité et Gestion des risques** : Lisa GARCIA
- **Représentant des usagers titulaire 1** : Maryse MARCELIN – Association Ligue nationale contre le cancer **04.91.41.00.20**
- **Représentant des usagers suppléant 1** : Catherine CERVONI – Association UDAF13 **04.91.10.06.00**
- **Représentant des usagers titulaire 2** : Jean-Robert CHARPENTIER – Association Consommation, Logement et Cadre de vie **04.91.64.36.97**
- **Représentant des usagers suppléant 2** : Gisèle ALCANIZ-Association des malades atteints de dystonie **09.75.79.93.02**

Le responsable de la politique de la qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative.

En vertu de l'Art. L 1114-1 du code de la santé publique, les représentants des usagers sont désignés par arrêté du directeur de l'agence régionale de santé sur proposition des associations agréées.