CONTACT

- **Catherine CHAPTAL, Présidente**
- **Nathalie JAFFRES, Directrice et Vice-Présidente**

REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

- **Catherine CHAPTAL,** France Parkinson – Titulaire : comite13marseille@franceparkinson.fr

- **Patrick D'ANGIO**, France Rein PACAC- Titulaire : pacacorse@francerein.org

- **Nathalie GAURIN**, association petits frères des Pauvres -suppléante: nathalie.gaurin@petitsfreres.asso.fr

- **Hélène BAUMSTARK,** UDAF 13 –suppléante baumstarkmandataire@gmail.com

Adresse CDU : cdu@cgd13.fr

MÉDIATEUR MÉDICAL :

- **Dr Faima MASSEBOEUF-** Titulaire : faima.masseboeuf@cgd13.fr
- **Dr Aline BISMUTH -** Suppléante : aline.bismuth@cgd13.fr

MÉDIATEUR NON MÉDICAL :

- **Carmen DINARD-** Titulaire : Carmen.dinard@cgd13.fr
- **Marie-Dominique BARESTE -**Suppléante : marie-dominique.bareste@cgd13.fr

PROFESSIONNEL :

- **Laeticia DE BESSA, Qualiticienne:** 04 91 12 74 63 - laeticia.debessa@cgd13.fr

POUR PLUS D'INFORMATION

TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
- Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé
- Article 183 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

Article L1112-3 du Code de la Santé Publique.

- **Guide droits des patients**

https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/modeles-et-documents/article/chartes-et-guides

Usagers du système de santé : CONNAISSEZ & FAITES VALOIR VOS DROITS !
www.droitsdesmalades.fr

SANTÉ INFO DROITS 0 810 004 333 la ligne du CISS

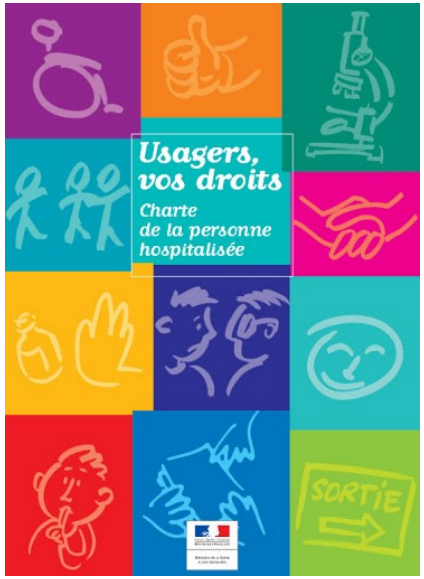
CENTRE GERONTOLOGIQUE DEPARTEMENTAL

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

CENTRE GERONTOLOGIQUE DEPARTEMENTAL

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

COMMISSION DES USAGERS (CDU)



Une commission à votre écoute

Centre Gérontologique Départemental
176 avenue de Montolivet
BP 50058-13375 Marseille Cedex 12
Email : cgd@cgd13.fr - www.cgd13.fr
tel : 04 91 12 74 00 –fax : 04 91 12 76 99

LA CDU

ROLE

•Contribuer à améliorer la qualité de l'accueil, et de la prise en charge des patients, résidents et des familles,

•Veiller à la satisfaction globale des patients résidents et des familles,

•Veiller au respect des droits des patients, résidents,

•Assurer le suivi concernant les plaintes réclamations et satisfactions.

•Formuler des recommandations.

COMPOSITION

Membres obligatoires

•Le Directeur ou son représentant

•Le médiateur médical

•Le médiateur non médical

•Les représentants des usagers

Professionnel expert

Responsable qualité

SECTEUR D'INTERVENTION

Elle intervient sur le secteur sanitaire et médico-social.

RÔLE DES PROFESSIONNELS

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils sont membres d'une association agréée. Leur rôle est de sensibiliser l'établissement aux demandes des usagers. Ils peuvent vous assister dans le cadre d'une réclamation.

LE MÉDIATEUR MÉDICAL

Il est saisi par la CDU pour répondre, de manière indépendante, à vos interrogations concernant l'organisation de la prise en charge médicale et soignante.

LE MÉDIATEUR NON MÉDICAL

Il est saisi par la CDU pour répondre à vos interrogations ou pour tout autre motif non médical
(organisation, logistique,
hôtellerie, …)

LE RESPONSABLE QUALITÉ

Le responsable qualité est à votre écoute et peut vous recevoir afin de prendre en compte vos doléances.

LE SYSTÈME D'ECOUTE

PENDANT LE SÉJOUR

L'ensemble des professionnels de santé est à votre écoute.
Dans le cas où vous rencontreriez des difficultés, n'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou le médecin responsable de l'unité afin que tout soit mis en œuvre pour répondre au mieux à votre demande.

APRES LE SEJOUR

N'hésitez pas à retourner les questionnaires de satisfaction. Ils sont également analysés en CDU.

VOUS SOUHAITEZ DEPOSER UNE RECLAMATION

Ecrivez au Directeur de l'établissement en précisant les faits que vous avez constatés.
Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse par écrit.
Votre réclamation sera analysée par la CDU. Des solutions et un plan d'actions seront mis en place au sein de l'établissement.

VOUS SOUHAITEZ SOLLICITER LA CDU

Vous pouvez envoyer un courrier à la CDU à l'adresse de l'établissement et/ou contacter un des représentants des usagers.

VOUS SOUHAITEZ APPORTER UN TEMOIGNAGE DE SATISFACTION

Ecrivez directement au service ou adressez votre courrier au directeur.