



santé  
à domicile

# COMMISSION DES USAGERS



## SES MISSIONS ET SON FONCTIONNEMENT



### Les missions de la Commission des usagers (CDU) :

- Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les plaintes et réclamations ne présentant pas de caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.
- Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.
- Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge.



### Les représentants des usagers :

Ils sont nommés par l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.), et issus d'une association agréée, ils siègent au sein de la CDU pour un mandat de trois ans renouvelable.

En tant qu'utilisateur, vous pouvez contacter directement les représentantes des usagers via les coordonnées indiquées.



### Le fonctionnement de la Commission des usagers :

La durée du mandat de ses membres est fixée à 3 ans renouvelables.

La commission établit son règlement intérieur. Elle se réunit sur convocation au moins une fois par trimestre.

La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

La CDU est régulièrement tenue informée des plaintes et réclamations reçues par l'établissement, des demandes d'accès aux dossiers médicaux, des réclamations formulées contre l'établissement et des résultats des enquêtes de satisfaction.

**Textes de référence :** Articles L.1112-3 et R.1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique reprenant les dispositions de la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et du décret n°2005-213 du 2 mars 2005, relatif à la commission des relations avec les usagers et de la prise en charge et du décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la commission des usagers et modifiant le code de la Santé Publique.

# COMPOSITION ET COORDONNEES

Numéro du secrétariat HAD SANTE A DOMICILE ☎ : 04-77-32-20-62

Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h à 17h

|   |
|---|
| <b>Représentants des usagers titulaires</b><br>Madame Simone BARJON 📧 : <a href="mailto:simone.barjon@orange.fr">simone.barjon@orange.fr</a><br>Fédération Nationale d'Associations de Retraités (FNAR) |
| <b>Représentante légale de l'établissement</b><br>Ingrid IMBERT<br>Directrice   |
| <b>Médiateur médical titulaire</b><br>Dr Quentin GIBAUD-BERNARD<br>Médecin praticien en HAD   |
| <b>Médiateur non médical titulaire</b><br>Christelle VILLARD<br>Attachée de Direction   |
| <b>Médiateur non médical suppléant</b><br>Cécile BLANC-GARCIA<br>Assistante sociale   |
| <b>Personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)</b><br>Aurélie VERDIER<br>Chargée du service qualité - Responsable administratif et social  |

📧 En tant qu'utilisateur, vous pouvez nous adresser une réclamation écrite à :

HAD Santé à Domicile  
A l'attention de la Directrice  
8, rue Léo Lagrange  
42270 Saint-Priest-en-Jarez



# santé à domicile

HAD Santé à Domicile  
8, rue Léo Lagrange  
42270 Saint-Priest-en-Jarez

Tél : 04 77 32 20 62

Fax : 04 77 32 22 86

E-mail : [contact@santeadom.fr](mailto:contact@santeadom.fr)

[www.hospitalisation-a-domicile-42.fr](http://www.hospitalisation-a-domicile-42.fr)