

## PRINCIPAUX CONTACTS

### Présidente de la CDU

Mme Christelle LELEU, Directrice  
Mail : [embruns@leseembruns.com](mailto:embruns@leseembruns.com)

### Médiateur médical

M. Pierre PUJOL  
Mail : [p.pujol@leseembruns.com](mailto:p.pujol@leseembruns.com)

### Représentant des usagers :

Mme Annie BERRUET  
M. André OLASAGUIRRE  
Mail : [representantdesusagers@leseembruns.com](mailto:representantdesusagers@leseembruns.com)

## AUTRES CONTACTS

### Les médecins

M. François MULLER (chef de service)  
Tel : 05 51 56 02  
Mme Sandrine PUJOL (chef d'établissement)  
Tel : 05 59 51 56 56  
M. Nicolas WOLFF (Président de la CFME)  
Tel : 05 51 56 02

### La cadre Infirmier

Mme Emmanuelle PIQUE  
Tel : 05 59 51 56 17

### La cadre Kiné

Mme Sylvie VIOLLIER/FEARS  
Tel : 05 59 51 56 56

## TEXTE DE REFERENCE

**Décret** n° 2016-726 relatif à la Commission des usagers des établissements de santé (art.3),

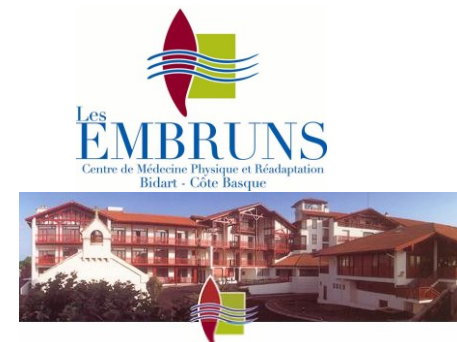
**Arrêté** du 17/03/2016 fixant le cahier des charges de la formation de base des représentants des usagers,

### Pour plus de précisions concernant le fonctionnement de la CDU :

**Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016**, dite « loi de modernisation du système de santé », et plus particulièrement les modifications apportées à l'article 183 (nouvel article L1112-3) ;  
Articles R 1112-81, R 1112-83

### Pour plus de précisions concernant l'examen des plaintes et de réclamations :

Articles R1112-91 à R1112-94 du  
Code de la Santé Publique



### Commission Des Usagers

### CDU

*Une commission prête à vous guider  
à vous conseiller et vous accompagner.*  
**CDU CRRF LES EMBRUNS**

### ADRESSE DE LA CDU

#### CDU CRRF LES EMBRUNS

Présidente  
Mme Christelle LELEU  
Rue de l'Uhabia  
64210 Bidart

#### REPRESENTANTS DES USAGERS

[representantdesusagers@leseembruns.com](mailto:representantdesusagers@leseembruns.com)  
05.59.51.67.79

## La Commission des Usagers

### Différents professionnels à votre écoute

Satisfait ou non, il est  
important que nous  
le sachions !!!!

#### Mise en place dans l'établissement, elle a pour rôle :

- ✚ Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil
- ✚ Veiller à la satisfaction des patients, de leurs proches
- ✚ Veiller au respect des droits des patients
- ✚ Formuler des avis concernant des réclamations pour lesquelles un médiateur a été saisi.

#### Elle est composée de différents membres obligatoires :

- ✚ Le Directeur de l'établissement qui préside la commission : **Mme Christelle LELEU**
- ✚ Le Médiateur médecin : **M. Pierre PUJOL**
- ✚ Les Représentants des usagers

#### Ainsi que de professionnels de l'établissement

Le Président de la CFME : **M. Nicolas WOLFF**  
La Cadre de santé : **Mme Emmanuelle PIQUE**  
La Responsable qualité : **Mme Nadine DORIGNAC**

#### Et des professionnels invités au regard de compétences diverses : médecin expert, juriste...

**Les équipes :** médecins, cadres de santé, neuro-psychologue, assistante sociale sont à votre écoute et peuvent vous recevoir afin de rechercher avec vous une solution et vous aider dans les démarches à suivre : conseil, obtention d'un dossier médical, réclamation, plaintes...

**Les représentants des usagers** sont membres d'une association agréée. Leurs rôles est de sensibiliser l'établissement sur la qualité de l'accueil et la prise en charge des usagers. A cette fin, ils sont à votre écoute sur vos attentes et propositions. Ils peuvent également vous assister dans le cadre d'une réclamation.

**Le médiateur médecin** peut être saisi à votre demande ou sur proposition du Directeur. Il a pour rôle de répondre de façon indépendante à vos interrogations concernant l'organisation des soins et le fonctionnement du service. Il peut éventuellement être intermédiaire le service concerné.

**Le médiateur non médecin** saisi à votre demande ou sur proposition du Directeur peut répondre à vos interrogations pour tout autre motif non médical : matériel, restauration, attente.....).

**Lors de votre séjour, l'ensemble des professionnels** est à votre écoute. Dans le cas où vous rencontrerez des difficultés, n'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou le médecin afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux et au plus vite à la situation.

Néanmoins si vous n'êtes toujours pas satisfait des solutions qui vous sont proposées, vous pouvez rencontrer les professionnels et membres de la C.D.U., ceci afin de vous assister dans différentes démarches.

#### VOUS SOUHAITEZ DEPOSER UNE RECLAMATION :

- Ecrivez au Directeur de l'établissement et président de la CDU en précisant les faits
- Une réponse écrite de sa part vous sera adressée dans les plus brefs délais
- Votre réclamation sera transmise au médiateur médecin ou au médiateur non médecin en fonctions des faits précisés
- Vous serez contacté selon les suites données
- La CDU analysera votre réclamation afin d'apporter des solutions d'amélioration