

La commission des usagers

Les objectifs de la CDU

- Veiller au respect des droits des usagers
- Faciliter les démarches des usagers en cas de plaintes et de réclamations
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches
- Contribuer à l'organisation des parcours de soins
- Contribuer à la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement
- Élaborer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions

Les missions de la CDU

- Examine les réclamations (hors recours gracieux et contentieux, seulement pour information)
- En cas de médiation, l'usager peut se faire accompagner, s'il le souhaite, par un représentant des usagers membre de la CDU
- Examine les événements indésirables graves et les actions menées par l'établissement pour y remédier
- Donne un avis sur les pratiques d'admission en chambre d'isolement et de contention et la politique pour limiter le recours à ces pratiques
- Recueille les observations des associations de bénévoles conventionnées

Instance de dialogue
et d'échanges interne
qui a pour objectif
l'amélioration de la
prise en charge des
usagers au sein de
l'établissement en
prenant en compte le
regard de l'usager

Des compétences en matière d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches pour émettre des propositions.

La CDU est informée des mesures relatives à la politique qualité, du résultat des enquêtes de satisfaction, des appréciations formulées dans les questionnaires de sortie, du nombre de demandes de communication de dossiers médicaux et les délais de réponse et des événements indésirables graves associées aux soins.

La composition de la CDU

- Un représentant légal de l'établissement ou la personne désignée à cet effet
- Deux médiateurs et leurs suppléants
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants
- Le président de la commission médicale d'établissement (CME) ou un représentant
- Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT) et son suppléant
- Un représentant du personnel et son suppléant
- Un représentant du conseil de surveillance et son suppléant

La composition de la CDU est affichée dans chaque service de soins.

Les représentants des usagers (RU)

Les « RU » sont des bénévoles formés, membres d'associations agréées en matière de santé, et sont désignés par le directeur de l'Agence régionale de santé (ARS). Ils respectent une éthique fondée sur le respect de la confidentialité et de la vie privée des usagers et l'obligation de discrétion.

Les « RU » sont les porte-paroles de tous les usagers dans l'établissement.

- Mme Martine JOUMIER (UNAFAM)
- M. Patrice SATONY (ADAPEI)
- Mme Magalie VIGIER (UNAFAM)
- Mme Raymonde VASLIN (UDAF)

Vous pouvez leur adresser un courriel à : ru@ch-claudel.fr

En cas de réclamation, pour saisir la commission des usagers

Adresser un courrier au Directeur :

Centre hospitalier Camille Claudel

17, rue Camille Claudel – CS 90025 – 16400 La Couronne

ou un courriel : cdu@ch-claudel.fr