

## A QUOI SERT LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) ?

### Ses missions :

- Faire le lien entre l'établissement et les usagers,
- Améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge par ses avis et propositions,
- Veiller au respect de vos droits.

### Sa composition :

<b>Président</b>	<b>Valérie BIOTEAU</b> <i>(Directeur des soins)</i>
<b>Vice-Président</b>	<b>Fabienne BAUCHAMP</b> <i>(Responsable Affaires Générales &amp; Juridiques)</i>
<b>Médiateur médical titulaire</b>	<b>Dr. Etienne MAUNOURY</b>
<b>Médiateur médical suppléant</b>	<b>Dr. Vincent BURGOS</b>
<b>Médiateur non médical titulaire</b>	<b>Gaëlle RABREAU</b>
<b>Médiateur non médical suppléant</b>	<b>Sylvie MORAIS</b>
<b>Représentants des usagers titulaires</b>	<b>Jean-Noël REBORA</b> <i>(UNAFAM)</i> <b>Annick OUISSE</b> <i>(UDAF)</i>
<b>Représentants des usagers suppléants</b>	<b>Philippe JOSSELIN</b> <i>(UNAFAM)</i> <b>Michelle CADORET</b> <i>(Fédération des Malades &amp; Handicapés)</i>
<b>Responsable Qualité</b>	<b>Priscilla AUTRET</b>

## CONTACT

Tél. : 02 51 82 93 10

*(N° de téléphone du secrétariat de direction qui pourra vous mettre en lien avec la CDU)*

Mail : [direction@ch-gdaumezon.fr](mailto:direction@ch-gdaumezon.fr)

## ADRESSE

CENTRE HOSPITALIER GEORGES DAUMEZON

M. le Directeur

55 rue Georges Clémenceau • BP 34216  
44342 BOUGUENAIS

MAJ : 10/12/2021 • CDU / Service communication



## GUIDE DES PLAINTES & RECLAMATIONS



Vous avez la possibilité de nous aider à améliorer la qualité du parcours de santé du patient.



Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement

## COMMENT EXPRIMER SA RECLAMATION / PLAINTE ?

### 1. PAR ORAL



Dans un 1<sup>er</sup> temps, vous pouvez exprimer votre insatisfaction relative à votre prise en charge :

- Au chef du pôle,
- Au responsable du pôle,
- Au responsable de l'unité.

Vous pouvez également contacter :

- Le secrétariat de direction,
- Un représentant des usagers.

### 2. PAR ECRIT



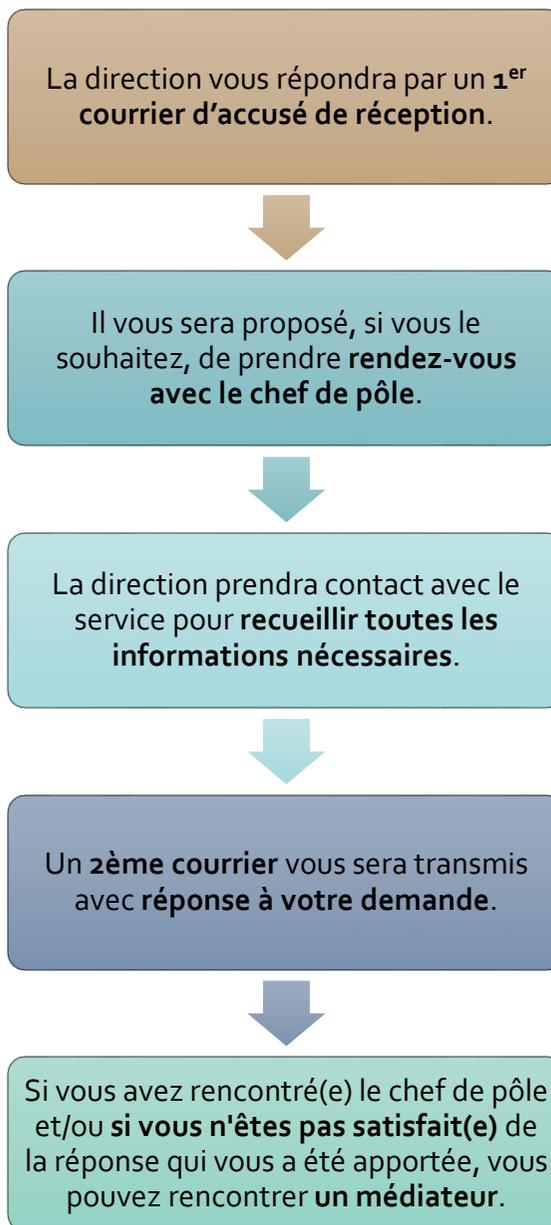
Vous pouvez aussi :

- Écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit,
- Demander à contacter un représentant des usagers.



Les coordonnées sont indiquées en fin de brochure

## QUELLES REPONSES PEUVENT ÊTRE APPORTEES ?



## COMMENT SE PASSE LA RENCONTRE AVEC UN MEDIATEUR ?

Vous avez eu un rendez-vous avec le chef de pôle mais vous n'êtes pas satisfait(e) : **vous pouvez demander un entretien avec un médiateur.**

Cette rencontre s'organise dans les 8 jours après que vous en ayez fait la demande. Un représentant des usagers peut vous accompagner.

**2 médiateurs : le médiateur médecin & le médiateur non médecin.**

**Leurs missions :**

- Vous écouter,
- Vous accompagner dans votre réflexion,
- Essayer d'établir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un des personnels.