

Comment accomplit-elle ses missions ?

- * La CDU élabore, chaque année, **un rapport** dont le contenu est discuté au sein du conseil de surveillance de l'établissement.
- * Ce rapport est rédigé en s'appuyant sur **des informations provenant de l'établissement et de l'expression même des personnes hospitalisées** comme :
 - Les plaintes,
 - Les réclamations,
 - Les éloges,
 - Les propositions ou observations des usagers,
 - Les questionnaires de sortie,
 - Les enquêtes de satisfaction...
- * Elle formule des **recommandations** au conseil de surveillance, dès qu'elle juge une amélioration souhaitable. Le conseil de surveillance décide, parmi ces recommandations, celles que l'établissement a lieu de retenir.
- * La CDU fait une **évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée**.
- * Le rapport annuel est ensuite transmis aux instances régionales (agences régionales de santé et conférences régionales de santé) qui l'utiliseront pour **définir la politique régionale de santé**.

Je donne mon avis ! 

**Que vous soyez satisfait(e) ou non,
il est donc important que vous fassiez part de vos
observations.**

Textes de références

- Articles L. 1112-3, et R. 1112-78 à R. 1112-94 du Code de la santé publique
- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Décret du 4 mars 2005 (CRUQPC)
- Décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé



Une réclamation ?

Une plainte ?

Une remarque ?

*Toutes vos plaintes ou réclamations
sont prises en compte par l'Etablissement.*

Comment exprimer sa réclamation/plainte ?



1. Par oral

Dans un premier temps, vous pouvez exprimer votre insatisfaction relative à votre prise en charge à un responsable :

- Du pôle
- Du service
- De l'unité

Vous avez également la possibilité de contacter soit le secrétariat de Direction soit un représentant des usagers au : **02.51.82.93.10**



2. Par écrit

Vous pouvez aussi écrire à la Direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.

Centre Hospitalier Georges DAUMEZON
M. le Directeur, Président de la CDU
55 rue Georges Clémenceau – BP 34216
44342 BOUGUENAI

Vous pouvez également demander à contacter un représentant des usagers.

Comment ma demande sera-t-elle étudiée ?

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la Direction et vous recevrez très rapidement une réponse.

Il se peut que votre réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.



Quelles réponses peuvent vous être apportées ?

1. Courrier d'accusé de réception et proposition de rendez-vous avec un Chef de pôle

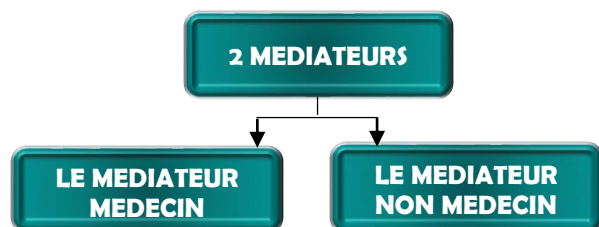
Dans cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, prendre rendez-vous avec le Chef de pôle du service dans lequel vous étiez hospitalisé(e).

2. Proposition d'une rencontre avec un médiateur

Si vous n'êtes pas satisfait(e) après la rencontre avec le Chef de pôle, vous pouvez demander un entretien avec un médiateur. Vous avez la possibilité de vous faire accompagner pour cela d'un représentant des usagers membre de la CDU*.

Ce rendez-vous est fixé dans les 8 jours après que ce(s) dernier(s) ait(ent) été avisé(s). Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

Qui sont les médiateurs ?



- * Le médiateur médecin est compétent si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle, service ou unité dans lequel vous avez été pris(e) en charge. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.
- * Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les 2 médiateurs.
- * Le médiateur établira un compte-rendu qui sera transmis à la Direction et à la CDU pour information.

Leurs missions

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



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU*)

A quoi sert la CDU ?

- * 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.

Dans le cadre de ses missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

Les membres de la CDU de l'établissement

Présidente de la CDU, Directeur des Affaires Générales et des Relations avec les Usagers,	Mme LEMOINE
Vice-Président, Directeur des soins	M. BROHAN
Médiateur médical titulaire, Praticien Hospitalier	M. VABRE
Médiateur médical suppléant, Praticien Hospitalier et Chef de Pôle	M. le Dr. BURGOS
Médiateur non médical titulaire, Cadre de Santé	Mme RABREAU
Médiateur non médical suppléant, Cadre Supérieur de Santé	Mme MORAIS
Représentant des Usagers titulaire (UNAFAM)	M. GIRAUD
Représentant des Usagers suppléant (UNAFAM)	M. JOSSELIN
Représentant des Usagers titulaire (UDAF)	Mme OUISSE
Représentant des Usagers suppléant (Fédération des Malades et Handicapés)	Mme CADORET
Responsable Qualité	Mme AUTRET



Vous pouvez joindre la CDU au 02.51.82.93.10 (secrétariat de Direction)