

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 :

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

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

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^{er} 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



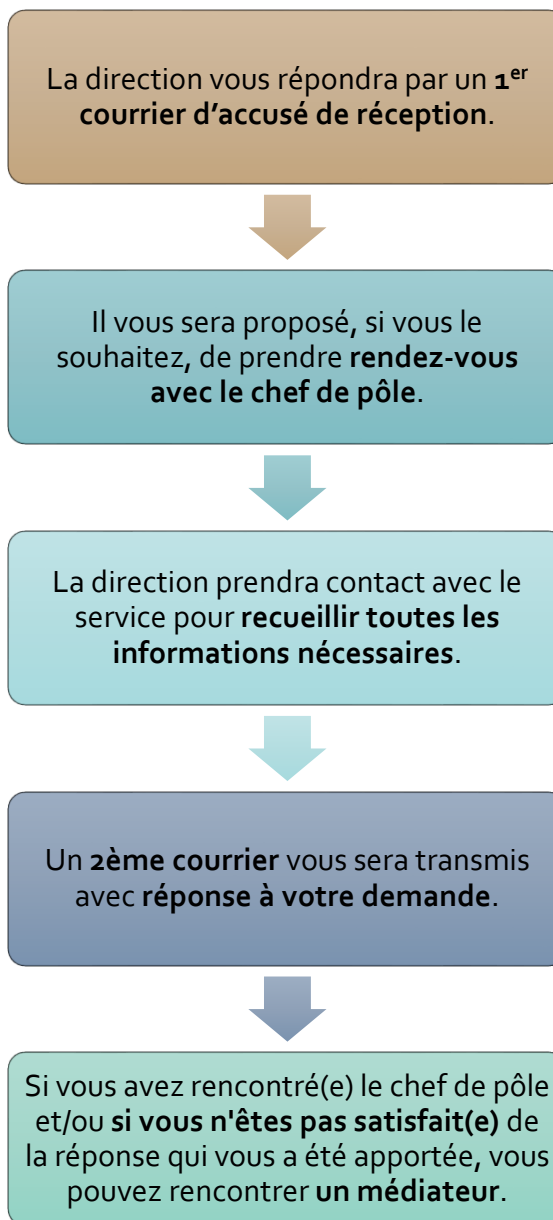
Vous pouvez aussi :

- 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.