



La C.D.U., quel est son rôle ?

La C.D.U. a été instaurée par la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et notamment le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

La C.D.U. veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les litiges ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

Elle a un rôle central dans le cadre de la politique qualité de l'établissement dans la mesure où elle formule des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge.



Comment fonctionne-t-elle ?

La C.D.U. dispose d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Elle se réunit au moins 4 fois par an en séances plénières et autant de fois que nécessaire.

Elle établit un rapport annuel d'activité où elle donne des avis et formule des recommandations. Il est adressé à l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) après présentation aux instances et délibération en Conseil de Surveillance.



Qui en est membre ?

(article R.1112-81 du Code de la Santé Publique)

- Le Directeur, Président de la C.D.U. ou son représentant,
- 2 représentant des usagers,
- 2 médiateurs (1 médical et 1 non médical).

Elle peut comporter :

- 1 représentant du personnel
- 1 représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (C.S.I.R.M.T.)
- 1 représentant du Conseil de Surveillance siégeant au titre des collectivités locales ou des personnes qualifiées.

Assiste aux séances avec voie consultative :

- Le responsable du service qualité/gestion des risques (article R.1112-86)
- Les cadres supérieurs de santé.

Référence ENNOV : CREST-COMM-013

Réclamation

Tout usager peut adresser une réclamation ou une plainte par écrit au Directeur du Centre Hospitalier de Crest. Un accusé-réception lui est systématiquement adressé, avec la liste des membres de la C.D.U.. Une réponse lui est apportée dans les meilleurs délais au regard des explications fournies par les acteurs de la prise en charge : médecins, directeur des soins, cadre supérieur de santé, cadres de santé, ...

Une médiation, pourquoi ? comment ?



Si la réponse et les explications reçues ne satisfont pas l'utilisateur, il est informé de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur médical ou non médical.

Les médiateurs, membres de la C.D.U., sont compétents pour les plaintes et les réclamations qui mettent en cause l'organisation des soins, le fonctionnement des services mais aussi pour les plaintes d'autre nature.

Les médiateurs reçoivent l'utilisateur. Un compte rendu de l'entretien est adressé au Président de la C.D.U.. La Commission Des Usagers formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou informe l'utilisateur des voies de recours dont il dispose.

Les principales actions d'amélioration réalisées ou en cours de réalisation proposées par la C.D.U.

- Améliorer la confidentialité dans un contexte d'hôpital de proximité
- Améliorer l'information du patient tout au long de son séjour
- Progresser sur le recueil des directives anticipées
- Poursuivre les actions d'amélioration du taux de retour des questionnaires de satisfaction
- Améliorer l'enregistrement des plaintes orales
- Participation à des journées d'information à destination du public
- Renforcer la communication pour faire connaître le rôle des Représentants des Usagers.

Pour prendre contact avec les Représentants des usagers ou avec le Responsable des relations avec les usagers, veuillez vous adresser au secrétariat de direction au : 04 75 25 37 04 (direction@ch-crest.fr).



Pour plus d'informations : rendez-vous sur le site internet de l'établissement : www.ch-crest.fr, rubrique « **USAGERS** ».



Les membres titulaires de la C.D.U. du Centre Hospitalier de Crest

- **M. F. SERVEAUX**, Directeur,
- **M. J. LEONE**, Président de la C.D.U., Personne qualifiée Conseil de Surveillance
- **Mme. R. MONTEL**, Vice-Présidente de la C.D.U., Attachée d'administration hospitalière, Médiateur non médical
- **Dr. J. CERUETTO**, Médecin conciliateur
- **M. P. ROBERT**, Représentant des Usagers, U.D.A.F.
- **M. P. BRUNEL**, Représentant des Usagers A.F.D. Diabète
- **Dr. A. RACHIDI**, Chirurgien, Président de la Commission Médicale d'Etablissement
- **Mme. C. GIORGETTI**, Infirmière coordinatrice S.S.I.A.D., Représentant la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques
- **M. D. BONELLI**, Chef Cuisinier, Représentant le Comité Technique d'Etablissement
- **Mme. M-J. HOARAU-MARTIN**, Cadre supérieur de santé, Responsable qualité et gestion des Risques.
- **Mme. B. DEMONTEIL**, Cadre supérieur de santé, Pôle des activités HAD.

Les représentants des Usagers supérieurs de la C.D.U. du CH de Crest

- **Mme. F. DEBAYLE**, Représentant des Usagers, Consommation, Logement et Cadre de Vie
- **M. B. MAZERES**, Représentant des Usagers, Ligue contre le cancer.



COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)



CENTRE HOSPITALIER DE CREST
Quartier Mazorel Nord
26400 CREST
Tél : 04 75 25 37 00
Mail : direction@ch-crest.fr