



La Commission des Usagers

Missions

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La Commission des Usagers facilite les démarches des patients, résidents et de leurs proches.

Elle est chargée d'accompagner l'utilisateur et sa famille à :

- Exprimer leurs remerciements, griefs auprès du Directeur de l'établissement,
- Entendre et comprendre les explications données par l'établissement,
- Obtenir les suites de leurs demandes.

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

- Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité et sécurité des soins élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement.
- Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.
- Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique qualité et sécurité des soins.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Procédure

Un Décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies à l'article L1112-3 du code de la santé publique et aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Joindre la CDU

La Commission des Usagers peut-être saisie par tous en cas d'insatisfaction. La Direction répondra à l'ensemble de vos sollicitations et interrogations. L'établissement pourra vous proposer une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers, membre de la Commission Des Usagers :

Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres
Direction des relations avec les usagers, de la
gestion des risques et de la qualité
4, rue du Dr Michel Binet – 79350 FAYE L'ABESSE

05.49.68.31.56

Direction.usagers@chnds.fr

Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres
Direction des relations avec les usagers, de la
gestion des risques et de la qualité
4, rue du Dr Michel Binet
79350 FAYE L'ABESSE

05.49.68.31.56
Direction.usagers@chnds.fr

www.chnds.fr



Communication CHNDS - Février 2020

La Commission des Usagers - suite

Composition de la CDU

Président et Vice Président

- Claude FERJOU – Président
- Anthony MAISONNEUVE – Vice Président

Représentants des Usagers

Claude FERJOU
Association
Génération Mouvement

Patrick MOISAN
Association
UNAFAM

Martine PELONNIER-MAGIMEL
Ligue contre le Cancer

Christiane WOZNIAK
Association Francophone
Pour Vaincre les Douleurs



Médiateurs Médicaux

- Aline ROY-MOREAU
- Hugues DEVAUCHELLE
- Issa WASSOUF
- Anne BIANCHI

Médiateurs non médicaux

- Françoise LIGNE
- Anthony MAISONNEUVE

Représentants des Commissions

- Marie-Cécile BARRAUD – représentante le Comité Sociale d'Etablissement (CSE)
- Sabrina PERCHERON – représentante le (CSE)
- Nathalie BITAUDEAU – représentante la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT)
- Anthony MAISONNEUVE – représentant la CSIRMT
- Jean-Paul BOURREAU – représentant le Conseil de Surveillance (CS)

Autres membres

- Cécile FAILLER – Directrice des Soins
- Stéphanie JOLLIVET-PLUCHON – Directrice Adjointe Direction des Usagers, gestion des Risques et qualité (DURQ)
- Dr Frédéric PAIN – Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)
- Dr Samuel PEGUILHAN – Vice-Président de la CME
- Dr Delphine UGE – coordonnateur gestion des risques
- Isabelle GUERIN – Direction des Usagers
- Bertrand GATE-BERTHELOT – Direction des Usagers
- Conseiller Juridique



Les Représentants des Usagers

Ce sont des représentants d'associations d'usagers désignés par l'ARS, qui s'engagent pour les patients et l'hôpital.



Leurs missions

- ✦ Ils sont les porte-paroles de tous les usagers
- ✦ Ils s'engagent pour la santé de tous
- ✦ Ils aident les usagers à faire entendre leur voix
- ✦ Ils veillent au respect et à la promotion des droits des patients au sein de l'hôpital
- ✦ Ils contribuent à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des soins au sein de l'hôpital



Claude FERJOU
Association
Génération Mouvement



Patrick MOISAN
Association
UNAFAM



Martine PELONNIER-MAGIMEL
Ligue contre le Cancer



Christiane WOZNIAK
Association Francophone
Pour Vaincre les Douleurs



Joindre les représentants de la CDU

Pour joindre les représentants des usagers, merci de contacter la Direction des Usagers qui vous mettra en relation :

Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres
Direction des relations avec les usagers, de la
gestion des risques et de la qualité
4, rue du Dr Michel Binet – 79350 FAYE L'ABESSE

05.49.68.31.56

Direction.usagers@chnds.fr

Le Saviez-Vous ?



Vos remarques et observations sont communiquées à la Commission des Usagers, composée notamment des représentants des usagers. Son rôle est d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.