

La Commission des Usagers

C'est quoi ?

La CDU est une instance obligatoire des établissements de santé.

Ses membres sont désignés par le Directeur. En ce qui concerne les usagers appartenant à une association agréée, ils sont choisis par le Directeur de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation. Ses participants sont mandatés pour 3 ans renouvelables.

Quelle est sa composition ?

NOMS, Prénoms	Fonctions
M. FOURCROY Patrice	Président
M. DUBOT Julien	Directeur adjoint
Dr GRANGER Gérard	Médiateur médecin
Dr BOUTON Daniel	Représentant de la CME
M CARRE Jean Claude Mme FOULATIER Brigitte	Médiateur non médical ou sa suppléante
M PINTO Sergio	Responsable des soins infirmiers
M ROUXEL Romain	Responsable Qualité
M. HUMMEL François	Vice président
Mme LEDET (Familles rurales)	Représentants des Usagers Titulaire
M. LECERF (APF)	Titulaire
Mme SEBILLE (Familles rurales)	Suppléante
Mme LACOSTE (Ligue contre le Cancer)	Suppléante

Quelles sont ses missions ?

↳ Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches en analysant et en apportant une réponse aux réclamations qui lui sont présentées.

↳ Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches en analysant des données statistiques et en rédigeant un rapport annuel avec des recommandations.

Les Médiateurs

Qui sont-ils ?

Le médiateur médical est un médecin et le médiateur non médical est un membre du personnel. Ils sont membres de la commission.

Le champ de compétence des deux médiateurs est distinct :

- Le médiateur médical est compétent pour les réclamations qui mettent en cause le fonctionnement médical et l'organisation des soins,
- Le médiateur non médical est compétent pour les autres sujets.

Quels sont leurs rôles ?

Ils rencontrent les usagers à leur demande ou à celle du représentant légal de l'établissement afin de les informer et de les aider dans leurs démarches.

Comment les contacter ?

Vous pouvez les rencontrer en prenant rendez-vous au **secrétariat de Direction** :

 : 02 54 03 54 19



Informations utiles en matière de droits des usagers

Qu'est-ce que le droit du patient ?

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé donne différentes informations sur :

- L'accès au service public hospitalier,
- Les soins,
- L'information du patient et de ses proches,
- Le consentement préalable,
- La liberté individuelle,
- Le respect de la personne,
- La confidentialité,
- L'accès aux dossiers administratifs et médicaux
- Et les voies de recours.

Afin de mieux vous informer, une charte du patient est à votre disposition dans le livret d'accueil et est affichée dans chaque service.

Qu'est-ce que la qualité de la prise en charge du patient ?

Elle consiste à évaluer la qualité de votre séjour sur les soins et les services logistiques afin de dégager des axes d'amélioration.

- Du questionnaire de satisfaction hospitalisation (situé dans le livret d'accueil), urgences, hospitalisation de jour en MPR et consultations externes.

Quelques numéros utiles :

Le secrétariat de direction :

Bâtiment administration

☎ : 02 54 03 54 19

L'assistante sociale :

Couloir des consultations externes

☎ : 02 54 03 54 08

Numéros des associations avec un représentant au CDU :

Association ALAVI (Accompagner LA Vie dans l'Indre) (Fédération JAMALV):

☎ : 02 54 21 68 58

Fax : 02 54 03 54 30

E-mail : alavi@ch-issoudun.fr

Association des Paralysés de France

☎ : 02 54 34 13 45

Fax : 02 54 22 23 81

E-mail : dd.36@apf.asso.fr

Association Familles rurales

☎ : 02 54 08 71 71

Association Ligue contre le cancer

☎ : 02 54 07 65 69

En cas de problème, n'hésitez pas à contacter le cadre de santé de votre service.

La Commission des Usagers

Du Centre Hospitalier de la Tour Blanche



B.P. 190 – 36105 ISSOUDUN Cédex
Tél : 02 54 03 54 03

Mars 2017