

Qu'est-ce que la CDU ?

La Commission des Usagers (CDU) participe à l'élaboration de la politique d'amélioration 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 soignants ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins.

Quelles sont ses missions ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les 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. Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers. Seule l'expression écrite ou orale des usagers permet à l'établissement de connaître vos besoins, vos attentes et décider des mesures à prendre. Vous pouvez vous exprimer au travers des questionnaires de sortie, des enquêtes de satisfaction, des réclamations ou des plaintes.

Elle se réunit quatre fois par an.

Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médical et le médiateur non médical. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels. Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins, vous pourrez rencontrer le médiateur médical ou le non médical. Si cela concerne le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médical sera compétent.

Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médical. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs. Les coordonnées des médiateurs figurent au dos de cette brochure et dans le livret d'accueil de la personne hospitalisée.

Qui sont les représentants des usagers ?

Les usagers ont des représentants qui siègent dans les instances administratives de l'hôpital. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils sont en mesure de faciliter l'expression des malades, de favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers.

Ces représentants des usagers ont été nommés parmi les personnes proposées par les associations qui représentent au niveau régional ou départemental les intérêts des patients, des consommateurs, des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées.

Pour les contacter : representant_usager@ch-provins.fr

A qui écrire ?

Direction des relations avec les usagers - BP 212 77488 PROVINS Cedex
Téléphone : 01.64.60.41.80