



La Commission Des Usagers

RÔLE ET MISSIONS

8, avenue Henri Adnot - BP 50029 - 60321 Compiègne CEDEX
Tél. : 03 44 23 60 00 - www.ch-compiegne-noyon.fr

Quel est le rôle de la Commission Des Usagers (CDU) ?

Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
Décret N° 2016 - 726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé

La Commission Des Usagers (CDU) est chargée de **faciliter les démarches de toute personne qui s'estime victime d'un préjudice** du fait de l'activité de l'établissement.

Elle **l'informe sur les voies de médiation, de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnel** dont elle dispose.

Qu'il s'agisse d'une erreur, d'un incident ou d'un simple malentendu, elle analyse anonymement l'ensemble des dossiers pour lesquels une doléance a été exprimée, que ce soit par voie orale ou écrite.

Elle présente un rapport annuel au directeur de l'établissement et lui propose des actions pour remédier aux dysfonctionnements constatés. Elle contribue ainsi à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers.

Vous êtes insatisfait, que faire ?

Dans un premier temps, il est important d'exprimer oralement vos griefs auprès du médecin, du chef de service ou du cadre de santé de l'unité dans laquelle vous êtes pris en charge.

Si les explications ne vous satisfont pas, le service peut vous orienter vers la direction des affaires juridiques, qui peut vous rencontrer.

Vous avez aussi la possibilité de saisir les médiateurs (médical et non médical).

Vous pouvez enfin vous exprimer par écrit en envoyant votre courrier à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier COMPIÈGNE-NOYON
Direction Générale
8 avenue Henri Adnot - B.P. 50029 - 60321 COMPIÈGNE Cedex

Vous pouvez également mentionner vos remarques dans l'enquête de satisfaction qui est à votre disposition dans l'unité.

Comment sont traitées les doléances ?

Votre doléance fera l'objet d'une enquête au sein de l'unité concernée et parallèlement, un accusé de réception sera établi.

La Direction pourra saisir le médiateur médical et/ou le médiateur non médical de votre doléance. Dans ce cas, un rendez-vous vous sera proposé et vous pourrez, si vous le souhaitez, vous faire accompagner d'un représentant des usagers.

Une réponse personnelle vous sera ensuite adressée par la Direction.

Les doléances sont analysées anonymement, dans le cadre de la CDU et de la politique qualité de l'établissement, pour tirer les enseignements et déterminer les moyens de mieux répondre à vos attentes.

Composition de la CDU

Dr Laurence DELTOUR, présidente, médiateur médical,
présidente de la Commission Médicale d'Établissement (CME)

Daniel HIBERTY, vice-président, représentant des usagers

Brigitte DUVAL, directrice ou son représentant

**Jean DE LA SELLE, Emmanuelle GUILLAUME-MONNERY
et Marie-Christine LEGROS**, représentants des usagers

Dr Didier PAYEN, médiateur médical suppléant

Frédérique CAPET, médiateur non médical

Quentin HUBY, responsable de la politique qualité
ou son représentant

Élodie GALLET, responsable juridique

Hélène THEBAULT, représentante de la Commission des Soins Infirmiers,
de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)
Isabelle QUENTIN, suppléante

Isabelle GUILLAUME, représentante du Comité Technique d'Établissement (CTE)
Éric LEVERT, suppléant

Hervé DEPLANQUE, représentant du Conseil de Surveillance
Michel LE CARRERES, suppléant

**Les médiateurs reçoivent et écoutent les patients ou les proches qui
ont exprimé des doléances.
Ils cherchent avec eux des solutions possibles pour la satisfaction de tous.**