

## Membres de la CDU

### Représentants des Usagers

- M. Romain GABET, Titulaire, **Président**
- M. Jean NUZILLARD, Titulaire

### Représentante de la Direction

- Mme Delphine LAMOURET, Directrice, **Vice-Présidente**

### Représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

- Mme Caroline DUVALLET, Cadre Supérieur de Santé

### Médiateurs médecins

- Mme le Dr Gwenaëlle COUSIN, Titulaire
- Mme le Dr Juliette DEVEMY, Suppléante

### Médiateurs non médecins

- Mme Marjorie BOUQUET, Cadre de Santé, Titulaire
- Mme Hélène JONES, Cadre de Santé, Suppléante

### Direction de la Qualité

- M. Damien MAKITA

### Présidente de la CME

- Mme le Dr Christelle LEFETZ

### Membres invités

- Mme Peggy DEBRIS, Chargée des Affaires générales et des instances
- Mme Ingrid MARCQ, Référente handicap
- Mme Sophie BARBIER, Responsable Accueil, Admission et Communication

## CONTACTEZ-NOUS

Président de la Commission des Usagers

Monsieur GABET

Tél : 07 85 76 30 28

romaingabet972@gmail.com

Représentant des Usagers

Monsieur NUZILLARD

Tél : 06 70 29 61 63

j.nuzillard@gmail.com

Direction de l'EPSM Albert Calmette  
Madame LAMOURET

2 Route de Widehem, 62176, Camiers

Tél : 03 21 89 70 00 (Standard)

direction@ch-idac-camiers.fr



Droits des patients

**Droits  
des usagers**



**de la santé**

## Commission Des Usagers

Instance de dialogue et d'échange

Veiller au respect de vos droits

Faciliter vos démarches pour exprimer  
vos difficultés

Améliorer la qualité de l'accueil et de  
la prise en charge en prenant en  
compte votre regard

<https://www.epsm-camiers.com/>

# QU'EST CE QUE LA CDU ?

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a mis en place dans les établissements de santé une Commission des Usagers (CDU).

C'est une instance de dialogue et d'échange interne des établissements de santé. Elle a pour objectif final l'amélioration de la prise en charge des usagers au sein de l'établissement en prenant en compte le regard de l'utilisateur.

Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport présenté au Conseil de Surveillance de l'hôpital qui délibère sur les mesures à adopter afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge.



## SES MISSIONS

Ses missions consistent à :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches,
- Être associée à la politique qualité et sécurité,
- Gérer un projet des usagers,
- Rendre compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel.

## CIRCUIT DES RÉCLAMATIONS

1. Avant de saisir la CDU, l'utilisateur peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il, ou son proche, est hospitalisé ou aux représentants des usagers. En cas d'impossibilité ou si les explications ne le satisfont pas, il est informé qu'il peut formuler directement une plainte ou une réclamation écrite au Directeur de l'établissement.

2. En réponse à la réclamation ou la plainte, la Direction présente ses explications (par écrit) et avise l'utilisateur de la possibilité de saisir les médiateurs médicaux ou non médicaux.
3. Le cas échéant, les médiateurs rencontrent l'utilisateur et adresseront un compte rendu à l'utilisateur et à la CDU.
4. Au regard de ces éléments, la CDU peut :
  - Formuler des recommandations ou des propositions en vue d'apporter une solution à la demande de l'utilisateur,
  - Informer l'utilisateur des autres voies de recours possibles.
5. A l'issue de la réunion, la Direction de l'établissement apporte une réponse à l'utilisateur accompagnée de l'avis de la CDU.

