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



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

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'usager.

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 facile leurs démarche,
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches,
- Etre 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'usager 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'usager de la possibilité de saisir les médiateurs médicaux ou non médicaux.
3. Le cas échéant, les médiateurs rencontrent l'usager et adresseront un compte rendu à l'usager 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'usager,
   - Informer l'usager des autres voies de recours possibles.
5. A l'issue de la réunion, la Direction de l'établissement apporte une réponse à l'usager accompagnée de l'avis de la CDU.

