

## Principaux contacts

### Chargé des relations avec les usagers

#### **La Directrice Déléguée**

Sandrine BERNARD

05.53.41.54.08 (secrétariat)

[secretariat.dg@hopital-de-penne.com](mailto:secretariat.dg@hopital-de-penne.com)

ou

#### **Le responsable des admissions**

Mina EL GUENAOUI

05.53.41.54.20

[mina.elguenaoui@hopital-de-penne.com](mailto:mina.elguenaoui@hopital-de-penne.com)

### Représentant les usagers

[representantusagers@hopital-de-penne.com](mailto:representantusagers@hopital-de-penne.com)

Mme MEZZANATTO Jacqueline

Mme RAYNAUD Olga

Mr MAJERES Dominique

Mme BAILLARGUES Odette

### Médiateur médecin

Docteur HOMMEAU Marie-Claire

### Médiateur non médecin

#### **Cadre de Santé**

M. CASTERA Michel

05.53.41.54.51

[michel.castera@hopital-de-penne.com](mailto:michel.castera@hopital-de-penne.com)

#### **Cadre coordonnateur**

Mme GOMES Hélène

05.53.41.54.33

[helene.gomes@poledesanteduvilleneuvois.fr](mailto:helene.gomes@poledesanteduvilleneuvois.fr)

## TEXTES de REFERENCE

### Pour plus de précision concernant le fonctionnement de la CDU :

- Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique.

- Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

### Pour plus de précisions concernant l'examen des plaintes et des réclamations :

Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique

Guide méthodologique « *Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers* »

*Ministère de la Santé de la Jeunesse et des Sports*



1 rue de la Myre Mory 4714 PENNE D'AGENAIS

☎ 05.53.41.54.15 ☎ 05.53.41.54.00



Commission Des Usagers

C.D.U.



Une commission prête à vous guider, vous conseiller et vous accompagner....

# La Commission Des Usagers C.D.U.

**Mise en place dans l'établissement. Elle a pour mission de :**

- VEILLER au respect des droits des patients.
- FACILITER leurs démarches et CONTRIBUER à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge des patients et de leurs proches.
- VEILLER à la satisfaction globale des patients.
- Formuler des avis concernant des réclamations pour lesquelles un médiateur a été saisi.
- PARTICIPER à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- ETRE ASSOCIEE à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement (CME).
- SE SAISIR de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et,
- ETRE INFORMEE des suites qui leur sont données
- ETRE INFORMEE des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.
- RECUEILLIR les observations des associations de bénévoles dans l'établissement.
- PROPOSER un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultations des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement.

**Elle est composée de différents membres de droit :**

- Le Directeur de l'établissement,
- Le Médiateur médecin, Médecin coordonnateur
- Le Médiateur non médecin, Cadre de Santé
- Les Représentants des usagers.

## Différents professionnels à votre écoute

**Les représentants des usagers** sont membres d'une association agréée. Leur rôle est de sensibiliser l'établissement sur l'accueil et la prise en charge des usagers. A cette fin, ils sont à votre écoute sur vos attentes et propositions. Ils peuvent également vous assister dans le cadre d'une réclamation.

**Le médiateur médecin** peut être saisi à votre demande ou sur proposition du directeur. Il a pour rôle de répondre de façon indépendante à vos interrogations concernant l'organisation des soins et le fonctionnement du service. Il peut éventuellement être intermédiaire avec le service concerné.

**Le médiateur non médecin** saisi à votre demande ou sur proposition du directeur. Il peut répondre à vos interrogations pour tout autre motif non médical (matériel, restauration, attente,...)

**IL EST TRES IMPORTANT QUE  
NOUS SACHIONS SI VOUS ETES  
SATISFAIT OU NON, un  
questionnaire de sortie anonyme  
vous est proposé à la fin de votre  
séjour.**

## **Lors de votre séjour :**

L'ensemble des professionnels de santé sont à votre écoute pendant votre hospitalisation.

Dans le cas où vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à solliciter le cadre du service afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux la situation.

Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait des solutions qui vous sont proposées, vous pouvez rencontrer les professionnels et membres de la C.D.U., ceci afin de vous assister dans différentes démarches.

---

## **Vous souhaitez déposer une réclamation :**

Ecrivez au directeur de l'établissement en précisant les faits que vous avez constatés.

Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée

Une réponse écrite de la part du directeur de l'établissement vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Votre réclamation sera analysée par la C.D.U. afin d'améliorer la prise en charge des usagers au sein de l'établissement. Des solutions et plan d'amélioration seront mis en place.