



La CDU (Commission Des Usagers)

Membres à voix délibérative

Médiateur médical :

Dr Michel SOUCHAUD, Titulaire

Médiateurs non médicaux :

M Bruno BONNAIN, Directeur des soins, Titulaire
Mme Sylvie CORNUAULT, Attachée administration
hospitalière, *suppléante*

Représentants des usagers :

Mme WOZNIACK, Union Nationale des Amis et des
Familles de Malades, Titulaire.
Mme BREUL, France Alzheimer, Suppléante.
Mme LEBOIS, Union Départementale des Associations
des Familles, Titulaire.
M RESMOND, Génération Mouvements des Aînés
Ruraux, Suppléant.

Qualité Février 2017

Membres à voix consultative

Président :

M André RAZAFINDRANALY, Directeur
Mme Christiane MARILLAUD, Secrétaire médicale

MISSIONS

La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches (réclamation, plainte, demande dossier médical ...)

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches

FONCTIONNEMENT

Extraits du décret 2005-213 du 22 mars 2005

Art R.1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art R.1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

POUR CONTACTER LA CDU

Monsieur le Directeur	
HOPITAL DE MAULEON	C.H. NORD DEUX-SEVRES
6 Rue du chemin vert	Rue de Brossard - BP 199
BP 24001	BP 199
79700 MAULEON	79205 PARTHENAY Cedex
05.49.81.77.89	05.49.68.31.57
qualite@hopital-mauleon.fr	