

Commission des usagers (CDU)

Toute réclamation ou plainte doit faire l'objet d'un courrier adressé au directeur de l'établissement.
S'adresser au secrétariat de direction
☎ : 01. 77. 70. 70. 01 ou par mail à suggestion@ch4v.fr

Une Commission Des Usagers (CDU) est en place au Centre Hospitalier des Quatre Villes.

- ▶ Elle participe à l'élaboration de la politique d'accueil, de prise en charge, d'information et de respect des droits des usagers.
- ▶ Elle est associée à la politique de qualité et sécurité des soins élaborée par la commission médicale d'établissement.
- ▶ Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la qualité et sécurité, faire des propositions puis est informée des suites données.
- ▶ Elle analyse les plaintes et réclamations formulées par les usagers et est informée des événements indésirables graves ; elle est tenue au courant des suites qui sont données.

Composition de la Commission des Usagers :

- Directeur, M. de BEAUCHAMP
- Médiateur médical Mme le Dr MEPAS ; M. le Dr CASTAING (suppléant)
- Médiateur non médical Mme BENSALÉM-DJENADI ; Mme GASDON (Commission Soins)
- Représentants des Usagers Mme DURCOS, M. JUBERT et Mme METZ-PETILLAULT (suppléant)
- Les invités permanents : Vice-président de CME : Dr CHARPENTIER, Directeur en charge de la clientèle : M. DURAND, Directeur Référent pôle Personnes Agées, Responsable Qualité Gestion des Risques : Mme LIZERAND, Représentant des familles des Personnes Agées

Composition validée le 23.06.2022 – Le Directeur H. de BEAUCHAMP



M. JUBERT



Mme DURCOS

Les représentants des usagers Des interlocuteurs à votre écoute

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers du système de santé. Issu d'une association agréée, il siège dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté.

Le représentant des usagers agit pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé et contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé. Il peut faire des recommandations pour améliorer la vie quotidienne des patients ou de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes aux décideurs.

Ils peuvent vous aider, ainsi que vos proches :

- à connaître vos droits,
- à les faire valoir,
- à faire le lien avec les professionnels de santé,
- à vous conseiller sur les démarches à entreprendre.

Pour contacter les représentants des usagers

☎ 01 77 70 70 01 (via la direction) ou par mail representants-usagers@ch4v.fr