

COMPOSITION DE LA CDU

Président de l'instance :

Ingrid SCHNEIDER, Directrice de l'hôpital

Médiateurs Médecins :

Titulaire : Docteur Lucile NOUVELLET

Suppléant : Docteur Benoît DASSONVILLE

Médiateurs non Médecins :

Titulaire : Philippe DUMAS

Suppléante : Stéphanie VION

Représentants des usagers nommés par l'ARS (Agence régionale de santé) :

Titulaires : Michèle LABAUNE, AMHE - **Vice-**

Présidente ET Joëlle VOISIN, UFC Que Choisir 71

Suppléante : Marie-Claude BERNIZET, Alzheimer 71

Représentants du Conseil de surveillance :

Titulaire : Docteur Bernard VEDRINE

Suppléant : Gérard THIELLAND

Représentants de la CSIRMT :

(Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques) :

Titulaire : Malorie LEBLANC

Suppléante : Laurence VINCENT

Représentants du CTE (Comité technique d'établissement) :

Titulaire : Marina PETIT

Suppléante : Christelle BLANCHARD



COORDONNÉES DES ASSOCIATIONS DES

REPRÉSENTANTES DES USAGERS

TITULAIRES

Association de défense des malades hospitalisés et des personnes âgées en institution (AMHE)

Espace Jean Zay
Maison des associations
4, rue Jules Ferry
71 100 Chalon sur Saône
Tel : 03.85.46.18.46
amhe@orange.fr

UFC Que Choisir 71

2 rue Jean Bouvet
71 000 Mâcon
Tel : 03.85.39.47.17
ufc.71.qc@wanadoo.fr

SUPPLÉANTE

Association Alzheimer 71

68 bis rue de Lyon
71 000 Mâcon
Tel : 03.85.38.34.70



627, avenue Henri et Suzanne Vitrier - 71700 TOURNUS
Tél. 03 85 27 47 67 - Fax 03 85 27 49 69

CENTRE HOSPITALIER BELNAY



COMMISSION DES

USAGERS

C.D.U.



Mise à jour en juillet 2019

MISSIONS DE LA CDU



La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

A cet effet, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui sont apportées par la directrice de l'établissement sont tenues à disposition de la commission. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

La commission examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La commission 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.

LES PLAINTES ET LES RÉCLAMATIONS

Tout usager (patients, familles et proches) est à même de pouvoir exprimer une plainte ou une réclamation auprès des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications ne le satisfont pas, il peut soit adresser lui-même sa plainte écrite au représentant légal soit la faire consigner par écrit. Une réponse de la directrice lui sera alors retournée pour donner des explications sur l'incident portant à réclamation.

Ensuite, s'il le souhaite, il pourra demander à rencontrer le médiateur concerné par la réclamation et/ou le cadre du service accompagné, selon son choix, d'un représentant des usagers.

La CDU pourra être saisie pour avis sur le traitement du sujet.

En référence au décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé.

Médiateur médical :

Le médiateur médical est compétent pour gérer les plaintes et réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services.

Médiateur non médical :

Le médiateur non médical est compétent pour gérer les réclamations étrangères aux questions médicales.

Les deux médiateurs peuvent être simultanément saisis si une plainte ou réclamation les intéressent tous les deux.

QUI CONTACTER ?



Pour tout problème relevant des missions de la CDU, vous pouvez vous adresser à l'un des membres de cette commission ou à la directrice de l'établissement

**Standard de l'établissement :
03.85.27.47.67**