

## Composition de la CDU :

### Représentant légal de l'établissement :

Ingrid SCHNEIDER, Directrice et  
**Vice-Présidente**

### Médiateurs médicaux :

Docteur Lucile NOUVELLET - *titulaire*  
Docteur Benoît DASSONVILLE - *suppléant*

### Médiateurs non médicaux :

Stéphanie VION - *titulaire*  
Marie-José VERVIER - *suppléante*

### Représentants des usagers :

Joëlle VOISIN, UFC Que Choisir 71 -  
**Présidente**

Dominique BOSIO, UDAF 71 - *titulaire*  
Alain HEYMANN, UFC Que Choisir 71 -  
*suppléant*

### Représentant du Conseil de surveillance :

Patricia CLEMENT - *titulaire*  
Colette BELTJENS - *suppléante*

### Représentants de la CSIRMT (Commission des

soins infirmiers, rééducation et médico-technique) :

Malorie LEBLANC - *titulaire*  
Sylvie BARBIER - *suppléante*

### Représentants du CTE (Comité technique d'établissement) :

Marina PETIT - *titulaire*  
Christelle BLANCHARD - *suppléante*



## Coordonnées des Associations des Représentants des usagers

### TITULAIRE 1 SUPPLÉANT 1

UFC Que Choisir 71  
2 rue Jean Bouvet  
71 000 Mâcon  
Tel : 03.85.39.47.17  
contact@  
saoneetloire.ufcquechoisir.fr

### TITULAIRE 2

UDAF 71  
35 ter rue de l'Héritan  
CS 90 810  
71 010 Mâcon Cedex  
Tel : 03.85.32.88.03  
contact@udaf71.fr



## Centre Hospitalier Belnay



# Commission Des Usagers C.D.U.



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

Mise à jour en juin 2021

## 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 leurs réponses qui sont apportées par la directrice 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 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.



## Plaintes et 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 de l'établissement 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.*

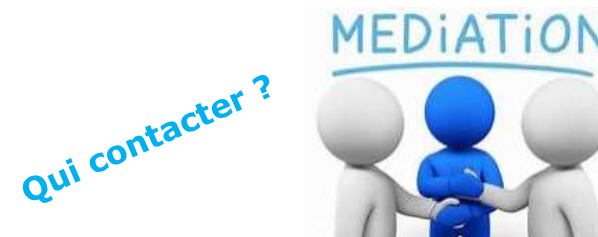
## Médiateur médical :

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

## 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.**



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**