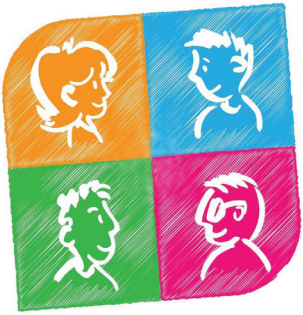

Droits des usagers de la santé

La Commission des Usagers (CDU)

MISSIONS

La Commission Des Usagers (CDU) est chargée :

- de veiller au respect des droits des usagers ;
- de faciliter leurs démarches ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

FONCTIONNEMENT

La Commission est informée :

- de l'ensemble des plaintes et réclamations des usagers ainsi que des suites qui y sont données.
- des évènements indésirables graves (EIG), de leur analyse et des mesures correctives mises en œuvre.

Cette commission peut être saisie par les usagers sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

COMMENT SAISIR LA CDU ?

Le patient, sa famille ou son entourage peuvent formuler une plainte, une réclamation ou un témoignage de remerciements à l'attention du Directeur.

- **Par courrier** : Centre Hospitalier Théophile Roussel , 1 rue Philippe Mithouard BP 71 - 78363 MONTESSON cedex
- **Par courriel** : cdu@th-roussel.fr
- **Par téléphone** : Secrétariat de la direction des relations avec les usagers : 01.30.86.38.36
- **Sur le site internet** www.th-roussel.fr, dans la rubrique *Patient et aidant/ Droits et obligations/Droit à l'expression de l'insatisfaction ou de la satisfaction des usagers* ou dans *L'établissement/Qualité et gestion des risques* pour rédiger une "Fiche d'évènement indésirable associé aux soins"
- **Autres supports** : questionnaire de sortie ou enquête de satisfaction

Votre mécontentement ou votre témoignage de remerciements peut concerner le ou les critères qualitatifs suivants :

Accueil - Prise en charge – aspects médicaux/paramédicaux - Impact de la prise en charge sur la vie quotidienne - Connaissance de mes troubles - Respect de la personne

CENTRE HOSPITALIER THÉOPHILE ROUSSEL

COMPOSITION DE LA CDU

- Présidente : Roselyne TOUROUDE, représentante des usagers
- Vice-président : Éric LE GOURIERES, directeur des soins, de la qualité et des relations avec les usagers
- Le directeur
- Médiateurs médecins
- Médiateurs non médecins
- Représentants des usagers
- Ingénieur qualité gestion des risques
- Président de l'Espace Éthique

Durée du mandat : 4 ans
Fréquence des réunions : au moins 4 par an

Secrétariat : Christelle TIBARON, assistante de direction (SG-RU)

ASSOCIATION DES USAGERS AU CHTR

- **UNAFAM**

(Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)
13 rue Hoche
78000 VERSAILLES
Tél. : 01.39.54.17.12

- **UDAF**

(Union départementale des associations familiales)
5 rue Assemblée Nationale
78009 VERSAILLES Cedex
Tél. : 01.39.20.14.40

LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers agissent principalement pour **le respect des droits des usagers et l'amélioration qualitative du système de santé**, spécifiquement du système de soins. **Ils exercent cette action dans le cadre d'un mandat** qui ne peut leur être confié que s'ils sont membres d'une association agréée par l'ARS (Agence Régionale de Santé). Il s'agit d'une activité bénévole.

Leurs missions sont définies par un certain nombre de textes, et en particulier par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et **consistent à** :

> S'impliquer, au nom des usagers, dans l'administration ou l'organisation du centre hospitalier,

> Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne du patient, faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de ses droits,

> Participer, au nom des usagers, à l'élaboration des politiques de santé,

> Faire valoir les droits des personnes malades - patients hospitalisés ou bénéficiaires de soins, usagers, victimes d'accidents médicaux.

Ils sont associés à l'élaboration des actions visant l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des patients et sont considérés comme des partenaires de l'établissement.

Service Communication du CH Théophile Roussel - 12/2022 - Ne pas jeter sur la voie publique.