



La Commission des Usagers (CDU)

DU CENTRE HOSPITALIER THÉOPHILE ROUSSEL



CENTRE HOSPITALIER
THÉOPHILE ROUSSEL

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 examine et traite :

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

Elle se réunit au moins 4 fois par an.

COMMENT SAISIR LA COMMISSION DES USAGERS ?

Tout usager (*patient hospitalisé ou traité en ambulatoire et/ou leur famille et entourage*) doit pouvoir exprimer oralement ses griefs auprès des cadres ou des responsables de service.

Il peut formuler une plainte, une réclamation ou un témoignage de satisfaction 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 au 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").

Votre témoignage de mécontentement ou de satisfaction 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

COMPOSITION DE LA CDU



- Président : Directeur de l'établissement
- Vice-président : Directeur des soins, de la qualité et des relations avec les usagers
- Médiateurs médecins
- Médiateurs non médecins
- Représentants des usagers
- Membres invités

Durée du mandat : 3 ans

Secrétariat : Assistante de la Direction des Relations avec les Usagers

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



Ils agissent pour **le respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé.**

Ils sont membres d'une association agréée par l'Agence Régionale de Santé et exercent leurs missions bénévolement dans le cadre d'un mandat qui leur est confié.

Ces missions sont définies par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé :

- 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 usagers et leurs proches.

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