

La Commission des Usagers



Missions de la CDU

01

Assister, orienter et informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui **indiquer** les voies de conciliation et de recours dont elle dispose

02

Participer également à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et **se saisir** de tout sujet y afférent, **élaborer** un projet exprimant les attentes et propositions des usagers après consultation de leurs représentants et associations de bénévoles

03

Examiner notamment toutes les plaintes et les réclamations transmises et, en cas de survenue d'événements indésirables, **être informée** des actions menées par l'établissement pour y remédier

Comment formuler une plainte ou réclamation ?

Si un usager n'est pas satisfait de sa prise en charge, il peut adresser une plainte ou réclamation écrite :

01



Par **courrier** à la **direction de l'établissement** (Hôpital privé d'Eure-et-Loir), qui veille à ce que cette plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais et informe le plaignant de la saisie ou de sa possibilité de saisie d'un médiateur

02



Par **demande de saisie de la Commission des Usagers** :
> par courriel :
helene.ragache@elsan.care

03



Tout usager a la faculté d'**exprimer ses griefs oralement** auprès d'un responsable du service qui l'a pris en charge et de faire consigner par écrit cette plainte ou réclamation. Dans tous les cas, toute suggestion aide à améliorer les services aux usagers, d'où **l'importance de remplir le questionnaire de satisfaction donné à la sortie et le questionnaire de la HAS envoyé par mail (e-satis)**

Composition de la CDU

Président de la Commission des Usagers :

Michel LABRO, Directeur de l'établissement

Médiateur médical :

Dr Jean MEYBLUM, chirurgien orthopédiste

Médiateur médical suppléant :

Dr Pascal ROUVE, chirurgien esthétique

Médiateur non médical :

Florence DIEU – Directrice des soins infirmiers

Médiateur non médical suppléant :

Poste vacant

Coordinateur :

Vanessa TARDIEU - RAQ

Les représentants des usagers :

Mme Liliane CORDIOUX - Titulaire

Famille rurales fédération départementale
06 06 84 36 24

Mme Marie-Paule CURTET - Titulaire

Confédération nationale des associations familiales catholiques
06 13 31 10 35

Mme Jocelyne LOUW - Suppléante

UDAF 28

Mme Christine VOUGIER - Suppléante

UFC que choisir 28

02 37 30 17 57 - contact@eureetloir.ufcquechoisir.fr

