

Les membres de la CDU

PRÉSIDENT

M. Jean-Paul VASSEUR

VICE PRÉSIDENTE

Mme Odile VANSTEENBERGHE

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Mme Marie-Suzanne CLABAUT

Association France Alzheimer

M. Jean-Paul VASSEUR

Association Calais Respire

Mme Frédérique VANROOY

REPRÉSENTANTE DE LA COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS, DE RÉÉDUCATION ET MÉDICO-TECHNIQUES

Mme Catherine BEYAERT, Infirmière Diplômée d'Etat

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Mme Carole FASQUEL

Mme Yamina CHARPENTIER

M. Loïc CODDEVILLE

LES MÉDIATEURS MÉDECINS

Mme le Dr Isabelle GOIDIN, Titulaire

M. le Dr Mahi KHADIR, Suppléant

LES MÉDIATEURS NON MÉDECINS

Mme Dorothee MARLARD, Cadre Supérieure de Santé, Titulaire

Mme Sophie PASQUIER, Cadre Supérieure de Santé, Suppléant

REPRÉSENTANTE DU SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

Mme Christine MOLMY, Attachée d'Administration

Hospitalière (EHPAD La Roselière)

DIRECTION DE LA QUALITÉ

Mme le Dr Sandrine DECERF, Directrice de la Qualité et Gestion des Risques

Mme Lucie DONNAINT VANNOBEL, Ingénieure Qualité

Mme Caroline HENNICAUX, IDE Qualité

Mme Gwenaelle ROGER AUCCOIN, Assistante Qualité

DIRECTION DES SOINS

M. Aurélien CADART

REPRÉSENTANTE DE LA DIRECTION

Mme Odile VANSTEENBERGHE, Responsable des relations avec les usagers

RELATIONS AVEC LES USAGERS

CENTRE
HOSPITALIER
Dr Jean Eric TECHER

Calais



Contact :

Téléphone : 03 21 46 33 72

Courrier :

Commission des usagers
Centre Hospitalier Dr Técher
1601 boulevard des Justes
BP 339 - 62107 CALAIS Cedex



Commission des Usagers



Qu'est-ce que la CDU ?

La Commission des Usagers (CDU) examine les réclamations, remerciements et suggestions d'amélioration adressées à l'établissement.

Pour faire appel à la CDU, il faut que le litige concerne la politique d'accueil et de prise en charge des patients. Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent. La CDU est également chargée de faire des propositions à la Direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et leurs proches.

Sa composition

La CDU est composée du représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, de 2 médiateurs et leurs suppléants (désignés par le représentant légal de l'établissement) et de 2 représentants des usagers et leurs suppléants (désignés par le Directeur Général de l'ARS).

Le circuit des réclamations

1 Avant de saisir la CDU, l'utilisateur peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il ou son proche est hospitalisé ou aux représentants des usagers.

En cas d'impossibilité ou si les explications ne le satisfont pas, il est informé qu'il peut adresser directement une plainte ou une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement.

2 Après l'envoi par écrit de la réclamation ou de la plainte, la Direction présente ses explications (par écrit) et avisera l'utilisateur de la possibilité de saisir les médiateurs médicaux ou non médicaux.

3 Le cas échéant, les médiateurs rencontrent l'utilisateur et adresseront un compte rendu à l'utilisateur et à la CDU.

4 Au regard de ces éléments, la CDU peut :

- formuler des recommandations en vue d'apporter une solution à la demande de l'utilisateur,
- informer l'utilisateur des autres voies de recours,
- faire des propositions d'amélioration.

5 A l'issue de la réunion, la Direction de l'établissement apporte une réponse à l'utilisateur accompagnée de l'avis de la CDU.

