

## LA COMMISSION DES USAGERS CDU

### LES MISSIONS :

- Veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.
- 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.
- Analyse les réclamations adressées à la Direction.

*Article R.1112-80 du Code de la santé*

Une Commission des usagers (CDU) est instituée au sein du Centre Hospitalier Intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël.

Elle se réunit 4 fois par an.

La composition est arrêtée par le Directeur avec un Président élu parmi ses membres, des représentants des usagers, le représentant du Directeur en charge des relations avec les usagers, les médiateurs médicaux et non médicaux, des représentants des instances de l'hôpital (Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ; Comité technique d'établissement ; et Conseil de surveillance).

Les membres sont tenus au secret professionnel.

## LES REPRESENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont :

- des membres bénévoles d'une association agréée ;
- désignés pour représenter tous les usagers et faciliter l'expression des patients ;
- favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Les représentants des usagers sont :

- Madame Monique DOLZAN
- Madame Christine ROMANO
- Monsieur Philippe DEROUAL

Les représentants des usagers participent aux travaux de la Commission des usagers.

Ils participent également entre les séances de la CDU à l'analyse des plaintes et réclamations patients.

Ils peuvent être sollicités par les patients de l'établissement soit par :

- courrier « mention CDU » à l'adresse de l'établissement ;
- courriel [sru@chi-fsr.fr](mailto:sru@chi-fsr.fr)
- par l'entremise du service des relations avec les usagers au 04 94 40 21 59

## L'ANALYSE DES RECLAMATIONS

Toute plainte ou réclamation écrite adressée à la Direction est transmise à la direction en charge des relations avec les usagers qui en assure le traitement et le suivi en liaison avec la CDU.

Le patient reçoit un premier courrier d'accusé de réception, puis une réponse définitive sur la base des informations transmises par les services concernés par la réclamation.

Il peut être sollicité le recours à une médiation soit par le patient et/ou son entourage, soit par les médiateurs, soit par les membres de la CDU.

## LA MEDIATION

La médiation est une rencontre organisée autour d'un tiers, le médiateur (médical ou non médical) afin d'améliorer la compréhension d'une situation par le dialogue.

La médiation, dès lors qu'elle est demandée et validée par les parties, est organisée par le service des relations avec les usagers.

La rencontre se tient à l'hôpital en présence des parties autour du médiateur médical ou non médical selon la nature de la réclamation.

Un compte rendu est rédigé puis transmis à la CDU pour avis qui sera communiqué à l'utilisateur.

## LE PROJET DES USAGERS ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

La CDU contribue au projet des usagers qui est l'expression des attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

La CDU suit l'avancement de la réalisation des actions du projet des usagers.

La CDU peut proposer des actions pour améliorer la qualité qui seront reprises dans le programme d'amélioration de la qualité et sécurité des soins (PAQSS).

### Pour en savoir plus

Le site web du Ministère de la Santé et de la prévention.

<https://solidarites-sante.gouv.fr/>

Le site web de France Asso Santé.

<https://www.france-assos-sante.org/>

### Centre hospitalier intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël

Service des relations avec les usagers  
sru@chi-fsr.fr

240, Avenue de Saint-Lambert  
CS90110, 83608, Fréjus  
[www.chi-fsr.fr](http://www.chi-fsr.fr)



CENTRE HOSPITALIER  
INTERCOMMUNAL  
DE FRÉJUS SAINT-RAPHAËL

## Les représentants des usagers au sein de la Commission des usagers (CDU)



Le Centre Hospitalier Intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël s'engage dans une démarche d'expérience patient qui passe par la promotion des droits des usagers.

Cette brochure est éditée pour vous aider à vous repérer dans l'exercice de vos droits en lien avec la Direction des Usagers de l'hôpital.

QUA/DIR-QUA/SUP/030- Version 1  
Novembre 2022.