



DROITS & DEVOIRS

Commission Des Usagers (CDU)

Une Commission Des Usagers (CDU) existe au sein de l'établissement
(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique)



ROLE DE LA CDU

- Veiller au respect des droits des usagers et,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de la prise en charge.

THEMES ABORDES AU SEIN DE LA CDU :

- La qualité et la sécurité des soins
- L'organisation du parcours de soins
- La qualité de l'accueil
- La prise en charge des usagers
- L'information délivrée aux usagers
- Le respect des droits des usagers

À QUI S'ADRESSER (pour une question, une simple réclamation ou une contestation) ?

Vous avez la possibilité de :

- Contacter la **Commission des Usagers** en :
 - En adressant un courrier à l'attention du **Secrétariat de Direction (Polyclinique Notre Dame – Avenue Pierre Brossolette – 83300 DRAGUIGNAN)** ;
 - En adressant un mail aux usagers : **representants-usagers.pnd@elsan.care**
 - Ou en composant le numéro suivant **04 94 60 36 06** (suivi et réclamation).
 - Contacter le médecin responsable de votre hospitalisation ou le directeur de l'établissement, par un courrier exposant les faits et vos réclamations.

À QUI S'ADRESSER (si votre démarche consiste à organiser une médiation en présence des membres de la Commission Des Usagers)

Pour une réclamation ou demande d'explications approfondie portant sur les soins paramédicaux qui vous ont été prodigués ou sur votre intervention chirurgicale, vous pouvez cette fois-ci saisir la commission en exprimant votre demande auprès de la **direction de l'établissement**, par l'un des trois moyens précités.

Remarques

- *La finalité de cette réunion de médiation est d'apporter une solution à votre litige et vous informer sur vos droits et les voies de conciliation ou de recours dont vous disposez;*
- *Sera convié :*
 - *Le médiateur médical, dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.*
 - *Le médiateur non médical, si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.*
- *Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils pourront être simultanément saisis.*



NOS SUPPORTS D'INFORMATION

- La liste des membres de la CDU figurant sur le site est également affichée dans les vitrines (halls et couloirs de l'établissement).

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

L'enquête en ligne E-SATIS

- **8** est le nombre de minutes qu'il vous faudra pour remplir notre questionnaire en ligne !

Vos retours nous sont **précieux** puisqu'ils nous **permettent d'améliorer** en continu nos pratiques, et ce, tout au long de votre **parcours de soins** (avant l'admission jusqu'après votre sortie).

Ainsi, votre **adresse mail** (ou celle d'un de vos proches), nous est **indispensable !**

Celle-ci vous sera demandée par une hôtesse d'accueil dès votre admission dans la clinique.

Comment ça marche ?

2 semaines après votre retour à domicile, le questionnaire national « **E-SATIS** » vous sera adressé par mail.

Celui-ci évalue les étapes importantes de votre parcours, à savoir l'accueil, la prise en charge médicale et paramédicale, la chambre et le repas, la sortie de l'établissement.

N'hésitez pas **SVP** à cocher « **EXCELLENT** » quand vous êtes **satisfait !**

Vos remarques formulées dans **le cadre de cette enquête** seront analysées par la **Commission Des Usagers**.

Remarques

- *L'enquête **E-SATIS** établit un classement national (consultable sur le site partenaire du Ministère de la Santé : www.scopesante.fr) afin de valoriser votre établissement.*

