

La Commission des Usagers



Missions de la CDU



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



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



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 :



Par **courrier à la direction de l'établissement**, 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

Hôpital Privé Guillaume De Varye
210 Route de Vouzeron
18230 Saint-Doulchard



Par **demande de saisie de la Commission des Usagers :**

> par courrier :

qualit.gdv@elsan.care

> par téléphone :

contact des représentants
des usagersci-dessous



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 :
Sylvain CAMUS, Directeur de l'établissement

Médiateur médical :
Dr RIFARD, Chirurgien gastro-entérologue

Médiateur médical suppléant :
Dr THOMAS-DANJON, Chirurgien viscéral/digestif

Médiateur non médical :
Marie-Pierre NAVET, Directrice des Soins Infirmiers

Médiateur non médical suppléant :
Elise SIMONNET, Infirmière référente DPI

Coordinateur :
Zaynab EL ATASSI, Responsable Assurance Qualité

Une permanence est réalisée tous les 2 mois au sein de l'établissement par les représentants des usagers.

Pour connaître les dates, n'hésitez pas à demander à la responsable du service.

Les représentants des usagers :

Mme Elisabeth AUBRY-LAFOIS - Titulaire
Association GMF
06 07 48 55 00 - elisabeth.aubry-lafois@orange.fr

M Patrice BOUET - Titulaire
Association UDAF 18
07 82 37 04 07 - bouet.patrice@laposte.net

M Pascal BUREAU - Suppléante
Association APF France Handicap
06 26 18 83 88 - pascal.bureau@apf.asso.fr

Mme Agnès SZWIEC - Suppléante
Association UDAF 18
06 71 12 73 98