



Centre Hospitalier
Sainte-Marie
RODEZ

LA COMMISSION DES USAGERS

C'EST QUOI ?

Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé pour représenter les **patients** et leur **famille**.

Quel est son rôle ?

Faciliter les démarches des usagers en veillant à ce qu'ils puissent s'exprimer et être écoutés dans l'établissement.

Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne **la qualité de l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers**.

S'informer et étudier, 4 fois par an, l'ensemble des plaintes et réclamations déposées par les usagers ainsi que la suite donnée.

Faire des propositions pour améliorer la qualité de vie et la sécurité des patients

Qui en fait partie ?

La CDU se compose, au minimum, de :

- 1 représentant désigné de l'établissement (ex : le directeur)
- 1 médiateur médical et son suppléant
- 1 médiateur non médical et son suppléant
- 2 représentants des usagers et leurs suppléants

D'autres membres peuvent y siéger ou être invités à le faire.



Comment la contacter ?

Vous pouvez saisir la CDU pour faire part de vos plaintes et réclamations en écrivant à la **direction de l'établissement**. Elles seront présentées à la réunion de la CDU qui suit.

Chaque usager peut demander une médiation lorsque la réponse qui lui est faite ne le satisfait pas. Il peut se faire accompagner dans sa démarche par un Représentant des usagers qui siège à la CDU.



Centre hospitalier Sainte-Marie
Lieu-dit Cayssiols CS 23207 OLEMPS
12032 RODEZ CEDEX 9



05.65.67.53.00