

## Commission des Usagers (CDU)

Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Cette commission est composée comme suit :

- Le Directeur de l'hôpital
- Un médecin médiateur et son suppléant
- Un médiateur non médecin et son suppléant
- Deux représentants des usagers
- La personne chargée des relations usagers
- La Directrice Qualité Gestion des Risques
- La Présidente de CME (Conférence Médicale d'Établissement) ou son représentant

La commission des usagers est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.



HÔPITAL FORCILLES