



Commission des Usagers [CDU]

Rôle et missions

La CDU veille au respect des droits des usagers et participe à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine les réclamations, identifie des actions correctives et recommande l'adoption de mesures dans le cadre de ses missions.

Elle s'appuie donc particulièrement sur les réclamations, propositions, remarques ou remerciements pour identifier son programme d'actions.

Composition

La CDU est présidée par le Directeur de l'hôpital Forcilles. Elle comprend également un médecin médiateur et son suppléant, un médiateur non médecin et son suppléant, 2 représentants des usagers, la personne chargée des relations usagers, la directrice qualité, gestion des risques et la Président de la conférence médicale d'établissement (CME) ou son représentant.

Droit à la médiation

Sur rendez-vous, il est possible de rencontrer le médiateur. Le rôle du médiateur médecin est d'écouter les usagers et de les aider, en toute indépendance, à la compréhension des soins et au fonctionnement du service ainsi qu'à la résolution de leur différend. Il n'impose pas de décision aux parties. Le médiateur non médecin est compétent pour tous les autres sujets.

Le projet des usagers

Il s'agit d'un document intégré au projet stratégique de l'hôpital, qui comprend des axes de travail pour répondre aux attentes et aux besoins des usagers.

La CDU pilote la rédaction du projet des usagers sur la base des remontées des patients au travers des questionnaires de satisfaction, de l'expérience patient et des réclamations, mais également à partir des remarques et témoignages des bénévoles de l'hôpital.