

Commission Des Usagers (CDU)

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a institué, au sein de chaque établissement de santé, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) ayant pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité, de l'accueil et de la prise en charge. Depuis le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 la CRUQPC devient la Commission Des Usagers (CDU).

La CDU est une instance collégiale et technique, d'assistance et de dialogue avec les usagers, qui associe l'ensemble des acteurs médicaux, soignants, administratifs du CMPR ainsi que les représentants des usagers (RU).

Composition de la CDU

Président de la CDU et Directeur du CMPR (David GUILLOUARD), Directeur adjoint qualité (Thierry HUREL), Cadre Infirmière (Isabelle ROBINE), Médiateur Médecin titulaire (Dr Catherine GROUSSARD), Médiateur Médecin suppléant (Patrick HO VAN TRUC), Médiateur Non Médecin titulaire (Sylvie MARTEL infirmière), Médiateur Non Médecin suppléant (vacant),
Représentants des usagers titulaires : 2 postes vacants
Représentants des usagers suppléants : Mr Michel LECORNU (FUC Que Choisir 61) ; le 2^{ème} poste est vacant.

Les missions de la CDU

- Veiller au respect des droits des usagers
- Analyser les questionnaires de sortie des patients et formuler des actions d'amélioration,
- Examiner les plaintes et réclamations non juridictionnelles formulées par les usagers,
- Assurer des actions de médiation médicales et non médicales,
- Informer tout usager des voies de recours et de conciliation dont il dispose,
- Contribuer par ses avis, propositions et recommandations, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers.

La CDU est informée :

- des demandes d'accès au dossier médical formulées par le patient, ses ayants droits ou son représentant légal,
- des événements indésirables survenus en lien avec les patients,

Vous pouvez saisir la CDU en vous adressant au médecin médiateur ou adresser un courrier au directeur du CMPR.

Vous pouvez contacter les représentants des usagers titulaires et suppléants membres de la CDU :

Mr Michel LECORNU : Association UFC Que Choisir 61

L'enquête de satisfaction des patients menée en 2022 a permis de recueillir l'opinion de 155 patients pris en charge en hospitalisation à temps complet au CMPR, le taux de retour des questionnaires de sortie est de 26%.

HOSPITALISATION A TEMPS COMPLET (% de patients ayant répondu « Très satisfait » ou « Satisfait »)	
Délai de votre prise en charge	97%
L'accueil administratif et soignant	99%
Le confort/ la propreté/l'équipement de votre chambre	98%
Repas et équipe de restauration	90%
Les informations reçues	96,5%
Les soins	96%
L'organisation des visites	83%
Appréciation globale du séjour	100%

Taux de satisfaction global des patients par type d'hospitalisation	
Hospitalisation à temps complet	95%
Hospitalisation à temps partiel polyvalente	99%
Hospitalisation à temps partiel en réadaptation cardiaque	99%