



Composition de la Commission des Usagers (CDU) de l'Hôtel-Dieu :

- Mme Florence TANGUY, Présidente, Représentante des usagers, membre de France Alzheimer 29
- M. Mathias MAURICE, Directeur, Vice-président
- M. Jean GUITOT, Représentant des usagers, membre de l'UFC Que Choisir
- Mme Marguerite LE LAY, Représentante des usagers, membre de l'UDAF
- M. Patrick SPILMANN, Représentant des usagers, membre de France AVC 29
- Docteur Hervé DIEBOLD, Cardiologue, Médiateur médecin
- Mme Dominique RAMIREZ, Directrice des soins, Médiateur non médecin
- Mme Isabelle PICHAVANT, Aide-soignante, Représentante du personnel IDE ou AS
- Mme Isabelle DARCHEN, Responsable Assurance Qualité
- Mme Aurélie BOGUS, Assistante Qualité Gestion des Risques

Contact CDU Hôtel-Dieu :

Hôpital Hôtel-Dieu

Rue Roger Signor – BP43083
29123 PONT L'ABBE Cedex
ou : cdu@hotel-dieu.hstv.fr

L'Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé est un établissement du **groupe Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve (HSTV)**, qui compte 9 établissements sanitaires et médico-sociaux à but non lucratif (7 en Bretagne et 2 en Provence).

Le 3 décembre 2015, le groupe HSTV a reçu le **label « Droits des usagers de la santé »**, décerné par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé, au titre de « l'association des usagers et de leurs représentants au processus de décision ».



Ce label récompense l'engagement de tous les professionnels dans la qualité des soins dispensés et l'écoute attentive portée aux demandes des patients et des résidents ainsi que dans la mise en place et l'animation des instances

LES REPRESENTANTS DES USAGERS (R.U.) de l'Hôtel-Dieu



Missions des R.U. ?

Conformément à la loi du 4 mars 2002, trois représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), sur proposition d'associations agréées, sont présents dans différentes instances de l'Hôtel-Dieu **pour faire entendre la voix des usagers et veiller au respect de leurs droits.**

Ils facilitent l'expression des patients, **favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers.** Ils portent également la parole des usagers dans les différentes commissions et instances de décision :

- Ils siègent à la **Commission des Usagers (CDU)** de l'établissement et à la **Commission des Usagers** du groupe HSTV ;
- Ils sont invités à la réunion annuelle du **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** portant sur le rapport annuel d'activité et les objectifs de l'année ;
- Ils participent au **Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques** ;
- Ils sont conviés au **Comité de Pilotage** pour l'élaboration du **projet d'établissement** ainsi que du **projet stratégique HSTV.**

Désignation et Contact des R.U. ?

Les représentants des usagers qui siègent actuellement sont :

- **Monsieur Jean GUITOT**
Association UFC Que Choisir
- **Madame Marguerite LE LAY**
Association UDAF 29
- **Madame Florence TANGUY**
Association France Alzheimer 29
- **Monsieur Patrick SPILLMANN**
Association France AVC 29

Tout patient, famille ou proche peut contacter un représentant des usagers de l'établissement pour s'informer sur ses droits et obligations et/ou le solliciter sur une situation.

Vous pouvez les rencontrer **lors de leur temps d'échanges** proposé **chaque trimestre** dans l'établissement.

Pour les joindre :

- appeler le **secrétariat de direction** au **02.98.82.40.10.**
- ou adresser un mail à : **cdu@hotel-dieu.hstv.fr**

C.D.U. De quoi s'agit-il ?

La loi du 4 mars 2002 et le décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 ont instauré la création, dans chaque établissement de santé public ou privé, d'une **Commission des Usagers (CDU).**

Cette commission 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 est **composée de deux médiateurs** (médecin et non médecin) ainsi que **des représentants des usagers.** Pour faciliter votre écoute :

Elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y ont été apportées par les responsables de l'établissement,

Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel,

Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose,

Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

