

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

- Mme Florence TANGUY, Présidente, Représentante des usagers, membre de La Ligue contre le Cancer
- M. Matthias ABALLEA, Directeur, Vice-président
- Mme Marguerite LE LAY, Représentante des usagers, membre de l'UDAF
- M. Jean-François MARANDOLA, Représentant des usagers, membre de l'UDAF
- Mme Annick DONAS, Représentante des usagers, membre de France Rein Bretagne
- Docteur François BOITEUX, médecin coordonnateur, Médiateur médecin
- Mme Florence MORVAN, Directrice des soins, Médiateur non médecin
- Mme Isabelle PICHAVANT, Aide-soignante, Représentante du personnel IDE ou AS
- Mme Marlène MANIER, Coordinatrice Qualité-Gestion des risques
- Mme Aurélie LARNICOL, Assistante

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 14 établissements sanitaires et médico-sociaux à but non lucratif (12 en Bretagne et 2 en Provence).



En décembre 2015, le groupe HSTV a reçu le **label « Droits des usagers de la santé »**, (label national), puis en 2019 et 2020 le label régional avec le projet **« Ensemble, quel projet citoyen pour la santé en Pays Bigouden ? »**.

Afin de définir le projet de santé au sein du Pays Bigouden, l'hôtel Dieu a mis en place une démarche de participation citoyenne de grande ampleur avec un forum ouvert à l'ensemble de la population, des acteurs et des élus locaux afin de définir ensemble le projet des usagers et le plan d'actions qui en découle.

Hôtel-Dieu de Pont-l'Abbé



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



Missions des R.U. ?

Conformément à la loi du 4 mars 2002, quatre 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 :

- **Madame Florence TANGUY**
Association La Ligue contre le Cancer
- **Madame Marguerite LE LAY**
Association UDAF 29
- **Madame Annick DONAS**
Association France Rein Cornouaille
- **Monsieur Jean-François MARANDOLA**
Association UDAF 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 permanence** proposée **tous les premiers jeudis du mois, de 10h à 12h**, 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.

