

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Des interlocuteurs à votre écoute

Vous avez des questions, des remarques, des réclamations, des éloges et remerciements sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus au sein de l'établissement.



LES PREMIÈRES ÉTAPES



Parlez en au cadre de santé ou au médecin en charge de votre dossier.

Parallèlement, vous pouvez nous faire part de vos remarques et suggestions grâce :

✓ **au questionnaire de sortie qui se trouve dans le livret d'accueil qui vous a été transmis en amont de votre hospitalisation.**

Vos remarques seront prises en compte par le service qualité afin d'améliorer votre prise en charge.



VOUS SOUHAITEZ ADRESSER UNE RÉCLAMATION

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous conservez la faculté d'adresser une réclamation écrite au Directeur de l'établissement à l'adresse suivante :

CH Max Querrien de Paimpol
36 chemin de kerpuns CS 20091
22501 PAIMPOL

Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais, et une rencontre avec un médiateur ou un représentant des usagers pourra également vous être proposée.

Vous avez la possibilité de contacter directement un représentant des usagers.

Tous les courriers de réclamations sont examinés par les membres de la Commission des usagers (CDU).



LA COMMISSION DES USAGERS

QUALITÉ	FONCTION AU SEIN DE LA CDU
1 Directeur Adjoint	Président
3 Médecins	2 Médiateurs médicaux 1 Médecin Président de la Commission Médicale
1 Responsable Gestion administrative des patients 1 Cadre Supérieur de Santé	Médiateurs non médicaux
4 Représentants des usagers	Représentants des usagers
1 Ingénieur Qualité	Référent Qualité
2 Personnels Soignants	Représentants du Personnel
1 Infirmier	Représentant de la commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT)

Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. Il s'agit d'événements non souhaités qui peuvent affecter la santé d'une personne. Si vous suspectez qu'un événement de ce type s'est produit dans notre établissement (pour vous-même ou pour un proche), vous pouvez le signaler en utilisant le portail national dédié, accessible sur Internet à l'adresse suivante : signalement-sante.gouv.fr



RÔLE DE LA CDU

- ✓ Veiller au respect des droits des usagers
- ✓ Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches
- ✓ Avoir connaissance des plaintes, des réclamations et des événements indésirables graves (EIG) et de leurs actions correctives
- ✓ Réaliser un projet des usagers
- ✓ Accompagner les usagers en demande pour rencontrer le médiateur

CONTACTS

- **Secrétariat de Direction** : contact.paimpol@armorsante.bzh
- **Représentants des Usagers** : representants.usagers.paimpol@armorsante.bzh