



La liste des membres de la CDU est affichée dans les lieux de vie.

Pour contacter un des membres de la CDU, vous pouvez adresser :

- ✓ Un courrier à la *Direction des usagers et affaires juridiques* – 54 Avenue de la République – BP 20065 - 94806 VILLEJUIF cedex, qui transmettra,
- ✓ Un message à l'adresse : representants.usagers@gh-paulguiraud.fr,
- ✓ Appeler la personne en charge des relations avec les usagers au : 01.42.11.72.88.



Pour tout complément d'information, contactez la personne en charge des relations avec les usagers au 01.42.11.72.88.



Commission Des Usagers (CDU)



**Groupe Hospitalier Paul Guiraud
Direction des usagers et affaires
juridiques**

**54 avenue de la République – BP 20065
94806 VILLEJUIF Cedex**

La CDU, quel est son rôle ?

La CDU a été instaurée par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 (article 183).

La commission des usagers à plusieurs missions :

- S'assurer du respect de vos droits,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celle de vos proches et de la prise en charge,
- Faciliter vos démarches et celles de vos proches,
- Veiller à ce que vous et vos proches puissiez exprimer vos reproches auprès des responsables de l'établissement,
- Vous informer sur les voies de recours et de conciliation dont vous disposez,
- Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.



La CDU, qui en est membre ?

La commission est composée des membres suivants :

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet,
- Un médiateur médecin et son suppléant,
- Un médiateur non médecin et son suppléant,
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants,
- D'invités permanents.

La présidence ou la vice-présidence de la commission peut être assurée par un représentant des usagers.

La CDU, comment fonctionne-t-elle ?

La CDU dispose d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

La CDU se réunit 4 fois par an, au minimum en séances plénières et autant que de fois nécessaires en séances restreintes pour le traitement des plaintes et réclamations et dans le cadre de la procédure de médiation.

La CDU établit un rapport annuel d'activité où elle donne des avis et formule des recommandations. Il est adressé à l'Agence Régionale de Santé (ARS) après présentation aux instances et délibération en Conseil de Surveillance.

Réclamation

Vous pouvez adresser une réclamation ou une plainte par écrit au directeur du groupe hospitalier Paul Guiraud. Un accusé-réception vous sera systématiquement adressé et une réponse apportée dans les meilleurs délais au regard des explications fournies par le responsable de pôle ou de service.

Une médiation, comment cela marche ?

Si la réponse et les explications reçues ne vous satisfont pas, vous serez informé(e) de la possibilité qui vous est offerte de saisir un médiateur.

Les médiateurs, membres de la CDU, sont compétents pour les plaintes et réclamations qui mettent en cause l'organisation des soins, le fonctionnement des services mais aussi pour les plaintes d'autres natures.

Les médiateurs vous recevront. Un compte-rendu de l'entretien sera adressé au président de la CDU. La CDU formulera alors des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou vous informera des voies de recours dont vous disposez.

