

La Commission Des Usagers

Qu'est-ce qu'un Usager ?

- Est considérée comme usager en santé, toute personne qui bénéficie des services de santé. L'utilisateur en santé conserve tous les droits fondamentaux (vie privée, dignité...) et en acquiert de nouveaux liés à son état de santé (participation aux décisions, demande de consentement...).

Qui sont les Représentants des Usagers (RU) et quelles associations représentent-ils ?

- Ce sont des bénévoles. Ils sont les porte-paroles des usagers, de leurs proches et des interlocuteurs privilégiés des autres acteurs de la santé. Ils siègent au sein de la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé.

Qu'est-ce que la CDU ?

- C'est l'organisme qui étudie les réclamations adressées à l'établissement, qui fait des propositions d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

La Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU)

- C'est le responsable qualité qui assure cette fonction. Il est chargé de faciliter toutes vos démarches, de développer et mettre en œuvre la politique relative aux droits des usagers, en coordination avec les différents acteurs internes et externes.

Responsable Qualité : M. ROUMEAS

Comment exprimer une satisfaction, plainte ou réclamation...

- Par voie orale ou écrite auprès de la direction de l'établissement.

Quel est le rôle du médiateur ?

- Des médiateurs médicaux et non médicaux sont à disposition, et peuvent vous rencontrer si vous le souhaitez en cas de litige.

Médiateurs Médicaux : D^r JB. CIMPAYE - D^r S. DJOUADI

Médiateurs non Médicaux : P. DEFAIN - V. DELINAC

Comment joindre un Représentant des Usagers ?

- Par le biais de la personne en charge des relations avec les usagers :

☎ 04 70 02 26 96 (ligne directe)

@ qualite@chsi-ainay.fr

✉ Personne en Charge des Relations avec les Usagers

6^{bis} rue du Pavé

03360 Ainay le Château



Composition de la CDU au 20 octobre 2023

Conformément à l'article R1112-81 du Code de la Santé Publique

Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
Marie-Paule BERTHOMIER Représentante des usagers UDAF, Présidente	Odette TINDILIERE Représentante des usagers UNAFAM	Rosine NIGON-MANSARD Directrice, Vice-Présidente	David MONARD Directeur-Adjoint
Bernadette PEPIN Représentante des usagers UDAF		Laurent FÈVRE Représentant du CSE	Valérie CALIGIURI Représentante du CSE
D^r Jean-Bosco CIMPAYE Psychiatre, Médiateur Médical	D^r Salah DJOUADI Psychiatre, Médiateur Médical	Marie-Paule BERTHOMIER Représentante du Conseil de Surveillance	
Patricia DEFAIN Directeur des soins, Présidente de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-techniques, Médiateur non Médical	Valérie DELINAC Cadre de santé, Médiateur non Médical	Lydie FERRANDON Représentante de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-techniques	Carine PORTEJOIE Représentante de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-techniques
Marc ROUMEAS Ingénieur Qualité, secrétaire CDU	Cécile POUZAT Assistante Qualité		



CENTRE HOSPITALIER
AINAY LE CHATEAU