

La Commission des Usagers

Ses missions : Assistance, information, Orientation

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches.
- Formuler des recommandations destinées à améliorer la qualité globale des prestations dispensées par le Groupe Hospitalier .



Sa composition

Dans sa formation restreinte, la Commission est composée de :

- M. R. HOUZÉ, Président de la CDU, Représentant des usagers titulaire
- Mme C. HELSENS, Vice-Présidente de la CDU, Médiateur médecin titulaire
- Mme S. DELMOTTE, Directrice de l'établissement
- M. Y. COLLETTE, Représentant des usagers titulaire
- Mme I. CUVELIER, Représentante des usagers suppléante
- M. B. DA LAGE, Représentant des usagers suppléant
- M. le Dr CORDIER, Médiateur médecin suppléant
- Mme J.CROMMELINCK Médiateur non médecin titulaire
- Mme V.LAMAND, Médiateur non médecin suppléant
- Mme S. POTTIER, Responsable qualité

L'examen des plaintes et réclamations

- Les responsables des services de soins sont à l'écoute pour recueillir vos avis, remarques et suggestions. Il en va de même pour vos plaintes et griefs ;
- Au cas où les explications apportées à vos sollicitations ne vous satisfont pas, vous avez la possibilité d'adresser un courrier à la Directrice de l'Établissement ;
- Un médiateur pourra alors être saisi ;
- Dans ce cas, la Commission des Usagers émettra des recommandations en vue d'apporter une solution au différend.

Les services et la CDU sont également à l'écoute de vos éloges et remerciements.

Les textes réglementaires

- La Loi du 4 mars 2002 relative aux Droits des Malades et à la Qualité du Système de Santé ;
- Le Décret du 2 mars 2005 relatif à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge ;
- La Loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé ;
- Le Décret du 1er juin 2016 relatif à la CDU.



Contactez un des représentants des usagers :



Par mail
contactqualite@ghsc.fr



Par téléphone
Direction de la Qualité - 03 20 62 75 97

