

Informations concernant la Commission Des Usagers (CDU)

Une **Commission des Usagers** est en place à **L'HOPITAL COGNACQ-JAY** où vous séjournez. Cette commission est composée de :

Mme MEILHAC Hélène	Directrice	Président de la CDU, Personne chargée de la relation avec les usagers
Dr. Maria ARRAULT- CHAYA	Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement	Médiateur médical
Dr Léa LUCAS- MARTINI	Chef de service nutrition	Médiateur médical
Dr Françoise GUILMIN	Médecin de soins palliatifs	Médiateur médical suppléant
Mme Sylvie ARNAUD	Directrice de l'offre de soins	Médiateur non médical
Mme Hannah MILLERAND	Responsable qualité gestion des risques	Médiateur non médical
Mme Claudine CANALE	Association Les Poids Plumes	Représentante des usagers 06 16 58 86 90 Claudine.canale@poidsplumesfrance.fr
M. Gérard PELE- DEDIEU	Association Les Petits Bonheurs	Représentant des Usagers 06 08 90 67 92 gerard.pele@lespetitsbonheurs.org

Cette commission a notamment pour rôle :

- De veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- De contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches ;
- D'examiner toutes les plaintes et réclamations écrites.
- Recommander à l'établissement des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Ainsi, **en cas de plainte ou réclamation** à notre égard, la procédure à suivre est la suivante :

1. Vous devez **adresser, par écrit, à la Directrice** (Personne en Charge de la Relation avec les Usagers) de **L'HOPITAL COGNACQ-JAY** votre plainte ou réclamation ;
2. La directrice vous informera sur la possibilité de **rencontrer un médiateur** (médecin ou non-médecin).
3. Vous pouvez joindre la CDU par mail à l'adresse suivante : hcj.direction@cognacq-jay.fr
4. Les usagers peuvent prendre **rendez-vous** auprès de l'accueil pour entrer en contact avec un membre de la CDU

En effet, l'examen des plaintes et réclamations est relatif au décret n°2005-213 du 2 mars 2005 et plus particulièrement aux **articles R. 1112-91 à R. 1112-94**.