

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

LES MISSIONS DE LA CDU :

Conformément à la loi du 4 mars 2002 et au décret du 1^{er} juin 2016, cette commission a pour mission de **veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leurs proches et de la prise en charge.**

La commission facilite et accompagne si besoin les démarches de ces personnes. Elle veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Elle est informée chaque année des plaintes patients et des incidents ou accidents liés aux soins qui auraient pu survenir dans l'établissement ainsi que des plans d'action mis en place pour éviter leur récurrence.

Elle peut proposer un « Projet des usagers » qui exprime les attentes et propositions au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

COMMENT SAISIR LES MÉDIATEURS ?

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, adressez-vous à votre médecin référent ou au cadre de santé du service qui tentera de répondre à vos attentes.

Si vous n'êtes pas satisfait des solutions apportées, vous pouvez à tout instant, adresser un courrier au directeur de l'établissement ou saisir les médiateurs de la CDU :

Par écrit :

Centre Eugène Marquis
Direction générale
Avenue de la Bataille Flandres Dunkerque
CS 44229 – 35042 RENNES CEDEX

Par téléphone :

Secrétariat direction : 02 99 25 30 99

Par mail :

secretaire.direction@rennes.unicancer.fr

QUELLE SUITE SERA DONNÉE À VOTRE DEMANDE ?

Lors de la réception de votre plainte, le médiateur organisera une rencontre avec vous-même et/ou vos proches. Vous pouvez vous faire accompagner par un représentant des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour gérer les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

Le médiateur non médecin est compétent pour gérer tout autre type de plaintes ou de réclamations.

Après vous avoir rencontré, le médiateur rédigera un rapport qui vous sera adressé et sera porté à la connaissance de la CDU qui pourra alors formuler des recommandations.

LA COMPOSITION DE LA CDU :

Cette Commission est composée de représentants des usagers, des médiateurs du Centre Eugène Marquis et d'autres participants de l'établissement. Les membres sont élus pour 3 ans.

Président : Pr François GUILLÉ, Directeur général

Vice-président : Marie LOCKHART (*représentante des usagers*)

Représentants des usagers

Titulaire : Brigitte PELTIER (*Comité 35 Ligue contre le cancer*)

Suppléant : Christian BAUCHET (*Comité 35 Ligue contre le cancer*)

Titulaire : Marie LOCKHART (*UDAF 35*)

Suppléant : Jean-Pierre YVON (*UFC que Choisir*)

Médiateurs médecin

Titulaire : Dr Isabelle LECOULLARD, *Radiothérapeute*

Suppléant : Dr Claudia LEFEUVRE-PLESSE, *Oncologue médical*

Médiateur non médecin

Titulaire : Frédérique LEBRUN, *Cadre de santé*

Suppléant : Laurence BOURGEGAI-SANTERRE, *Accompagnatrice en santé*

Autres participants du Centre Eugène Marquis :

Dr Catherine BOHEC, *Directrice Qualité, Risques et Evaluation*

Nadine LELIEVRE, *Directrice des Soins*

Axelle LOUËR, *Responsable des accueils et de la facturation*

Elodie BOUILLON ou Carine BOUTEILLER, *Assistante sociale*

Danièle BOUQUET, *Assistante de la direction générale*