

COMMENT SAISIR LES MEMBRES DE LA CDU ?

- par courrier (voir adresse ci-dessous),
- par mail : amelie.colin@chu-rouen.fr ou aurelie.daubry@chu-rouen.fr,
- par téléphone : **02 32 88 56 64** ou **02 32 88 56 65**,
- en vous rendant directement à l'adresse ci-dessous.

Pour toute information complémentaire :

**Direction des affaires juridiques et
Direction de la patientèle**
CHU de Rouen
1 rue de Germont
Germont, porte G5, rez-de-chaussée
76031 Rouen cedex

www.chu-rouen.fr



CHU
ROUEN NORMANDIE

1, rue de Germont - 76031 Rouen cedex 1
Tél. : 02 32 88 89 90
www.chu-rouen.fr

Direction de la **communication** du CHU de Rouen - octobre 2022 - Référence magasin : 0035109

CHU
ROUEN NORMANDIE



LA CDU

COMMISSION
DES USAGERS

S'informer
sur ses droits

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative
aux droits des malades et à la qualité du
système de santé

Décret n°2005-213 du 2 mars 2005

Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de
modernisation de notre système de santé

Le CHU de Rouen dispose règlementairement d'une Commission des usagers (CDU).

L'objectif principal de cette commission est de créer un lieu d'échange pour favoriser le dialogue entre les professionnels de santé et les usagers.

QUELLES SONT LES MISSIONS DE LA CDU ?

Elle veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informé(e) des suites de vos demandes.

Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Ainsi, la Commission des usagers est à votre écoute et facilite vos démarches en vous exposant les différentes voies de conciliation et de recours possibles en cas d'insatisfaction de votre part sur la qualité de votre prise en charge.

La commission est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers, ainsi que des suites qui leur sont données.

Elle est consultée sur l'organisation des parcours de soins et peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité des soins élaborée par la Commission médicale d'établissement.

Elle fait des propositions et est informée des suites qui leurs sont données.

Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

La Commission des usagers rédige un rapport annuel d'activité.

QUI SONT LES MEMBRES DE LA CDU ?

1 président pouvant être le Directeur de l'établissement, un représentant des usagers ou un médiateur.

2 médiateurs médicaux,

2 médiateurs non médicaux,

4 représentants des usagers,

2 représentants du personnel,

2 représentants de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques,

le responsable de la politique qualité,

le directeur des soins ou son représentant.

