

Les représentants de la Commission des Usagers (CDU)

Les représentants de la Commission des Usagers (CDU) de Saint Laurent

- Mme T. KERRAND, présidente, *Représentante des usagers titulaire*
- Mm C. LEMAITRE, vice-présidente, *Directrice*
- Dr S. ABITTAN, médiateur médical titulaire, *Gastro-entérologue*
- Dr L. MERIN, médiateur médical suppléante, *Médecin généraliste*
- M. J. MORANTIN, médiateur non médical titulaire, *Directeur des soins*
- Mme B. JAN, *Représentante des usagers suppléante*
- M. J.P. MENANT, *Représentant des usagers titulaire*
- M. J. MEUNIER, *Représentant des usagers suppléant*
- Mme G. NASLAIN, médiateur non médical suppléante, *FF cadre de santé SSR*
- Mme C. PATTIER, *Responsable Qualité Gestion des risques*

Saint Laurent est un établissement du groupe **Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve (HSTV)**, qui compte 10 établissements sanitaires et médico-sociaux à but non lucratif (8 en Bretagne et 2 en Provence).

Le 3 décembre 2015, le groupe HSTV a reçu le **label « Droits des usagers de la santé »**, décerné par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé, au titre de « l'association des usagers et de leurs représentants au processus de décision ».



Ce label récompense l'engagement de tous les professionnels dans la qualité des soins dispensés et l'écoute attentive portée aux demandes des patients et des résidents ainsi que dans la mise en place et l'animation des instances représentatives des usagers.



Saint-Laurent
Polyclinique



LES REPRESENTANTS DES USAGERS A VOTRE ECOUTE



Février 2020 – PL 026



Missions des R.U. ?



- Conformément à la loi du 4 mars 2002, les représentants des usagers, désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), sur proposition d'associations agréées, sont présents dans différentes instances de l'établissement pour **faire entendre la voix des usagers et veiller au respect de leurs droits**.
- Ils facilitent l'expression des patients, **favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers**. Ils **portent également la parole des usagers** dans les différentes commissions et instances de décision.
- Ils peuvent également **vous assister** dans le cadre d'une réclamation et rechercher avec vous une solution et vous aider dans les démarches à suivre.
- Ils siègent à la Commission des Usagers (CDU) de l'établissement.

Comment contacter les R.U.



Les représentants des usagers nommés au sein de l'établissement sont :

- | | |
|----------------------|------------------------|
| | <i>Association</i> |
| • Brigitte JAN | <i>UNAFAM</i> |
| • Thérèse KERRAND | <i>UDAF</i> |
| • Jean-Pierre MENANT | <i>FRANCE Rein</i> |
| • Jack MEUNIER | <i>UNAPEI Bretagne</i> |

Tout patient, famille ou proche peut contacter un représentant des usagers de l'établissement pour s'informer sur ses droits et obligations et/ou le solliciter sur une situation.

Pour les joindre :

- appeler le secrétariat de la CDU au 02 99 25 69 66
- ou adresser un mail à : cdu@stlaurent.hstv.fr

Les R.U. au sein de la C.D.U.

La loi du 4 mars 2002 et le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 ont instauré la création, dans chaque établissement de santé public ou privé, d'une Commission des Usagers (CDU).

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 et de leurs proches et de la prise en charge* ».

Cette commission est composée de représentants des usagers, de médiateurs médecin et non médecin et de professionnels de l'établissement.

Pour faciliter votre écoute :

- Elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y ont été apportées
- Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose,

Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

