

# Les recommandations de La Commission Des Usagers (CDU)

## Missions de la CDU :

La CDU a pour mission 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 des personnes malades et de leurs proches.**

La CDU facilite les démarches des usagers. Elle veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci, être informés des suites de leurs demandes, des voies de recours et de conciliation.



## Les Représentants des Usagers (RU) :

**Les RU sont des bénévoles, membres d'une association** agréée par le Ministère de la santé.

**Les RU du CH de Sarrebourg sont Mme Liliane KLEIN & Mme Valérie HIEGEL.**

Ces derniers peuvent être contactés en prenant rendez-vous au **03.87.23.23.03** ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : **representantusager@ch-sarrebourg.fr**



La CDU formule des recommandations afin d'améliorer la prise en charge des patients, la qualité de l'accueil et des droits des usagers

## Leurs recommandations :

- ✓ Sensibiliser les patients dès leur arrivée à l'existence des voies de recours possibles afin de défendre leurs droits
- ✓ Transmettre les réclamations anonymisées aux Représentants des Usagers (RU) en amont des CDU
- ✓ Si besoin, réaliser une analyse d'une réclamation présentant un caractère sensible (par ex : fin de vie) en présence du RU, du médiateur médical et de la directrice en charge des affaires générales et des relations avec les usagers
- ✓ Favoriser les rencontres entre les RU et les équipes médico-soignantes
- ✓ Transmettre aux RU les commentaires patients collectés dans le cadre de l'analyse des questionnaires de sortie et de l'enquête e-Satis