

## Les représentants de la Commission des Usagers (CDU)

Les représentants de la Commission des Usagers (CDU) de Bain de Bretagne :

- Jean Yves LAUNAY : Représentant des usagers titulaire- Association France Rein - président de la CDU
- Karine MORAND : Directrice, vice présidente de la CDU
- Dominique LEMAIRE : Représentant des usagers titulaire – Association Française des Diabétiques
- Jean Claude HUON : Représentant des usagers suppléant- Association France Rein
- Jean LENORMAND : Représentant des usagers suppléant – Association Française des Diabétiques
- Christelle LABBE : Directrice des soins- médiateur non médical
- Dr Michèle DRIEUX : Médecin USP, médiateur médical

Voix consultatives:

- Mère Anne Marie : Mère supérieure- Membre du Conseil local
- Céline MOINEAU : Responsable qualité
- Agathe SIMON : Technicienne d'Information Médicale (TIM) Responsable administration et facturation

Invité :

- Edward DE GOURSAC : Directeur qualité- Relation des usagers HSTV

L'hôpital de Bain de Bretagne 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.



## LES REPRESENTANTS DES USAGERS A VOTRE ECOUTE



## Les missions des représentants des usagers



- 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 représentants des usagers ?



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

- Jean Yves LAUNAY : Représentant des usagers titulaire- Association France Rein - président de la CDU
- Dominique LEMAIRE : Représentant des usagers titulaire – Association Française des Diabétiques
- Jean Claude HUON : Représentant des usagers suppléant- Association France Rein
- Jean LENORMAND : Représentant des usagers suppléant – Association Française des Diabétiques

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 direction au 02 99 43 32 23
- ou adresser un mail à : [cdu@bain.hstv.fr](mailto:cdu@bain.hstv.fr)

**Les représentants des usagers au sein de la Commission Des Usagers (CDU)**

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.