



## Mieux connaître la Commission Des Usagers

### Ses missions

- **Faire le lien** entre l'établissement et vous (usagers)
- Veiller au **respect de vos droits**
- Examiner les **plaintes et réclamations** dont l'établissement est rendu destinataire.
- Contribuer à l'amélioration de votre accueil et celui de vos proches ainsi que de votre prise en charge en formulant des **recommandations sur la politique à mener** par l'établissement.

Pour mener à bien ses missions, la CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations provenant :

- de l'établissement : signalements d'événements indésirables graves associés aux soins, synthèse des recours gracieux ou juridictionnels ;
- des usagers eux-mêmes : plaintes, réclamations, éloges, suggestions ou observations, enquêtes de satisfaction ;
- des associations de bénévoles actives au sein de l'établissement.

Sur la base de ces informations, elle établit chaque année un rapport qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de leur évaluation ; rapport qu'elle transmet à l'Agence Régionale de Santé pour orienter la politique territoriale.

Actuellement, les membres de la commission élaborent un **projet des usagers**. De leurs travaux, émergent les axes prioritaires suivants :

- Un accès aux soins rapide et simplifié
- L'amélioration de la bientraitance des patients et aidants
- L'accessibilité des personnes atteintes de handicap et l'accompagnement numérique
- Le développement du recours aux patients-experts
- La garantie d'un hôpital « ouvert »

**Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que vous fassiez part de vos observations.**

### Sa composition

<b>Représentant légal de l'établissement</b>	M. Rémi FAUQUEMBERGUE
<b>Médiateur médical</b>	titulaire D <sup>r</sup> Alain MARGAT
	suppléant D <sup>r</sup> Maurice DE BOYSSON
<b>Médiateur non médical</b>	titulaire Vacant
	suppléant Pascale DUPUY
<b>Représentant des usagers</b>	titulaires Serge RIEUPEYROU Nicole MASSICOT
	suppléants Nathalie GRISELHUVÉ Frédéric KIELAN
<b>Représentant de la Commission Médicale d'Établissement</b>	titulaire D <sup>r</sup> Danièle DORION
	suppléant D <sup>r</sup> Marie-Hélène VOELLMY
<b>Représentant Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques</b>	titulaire Magali DUSSOULIER
	suppléant Sandie LUCASSEAU
<b>Représentant du personnel Comité Technique d'Établissement</b>	titulaire Romy LEDUC
	suppléant Isabelle CABOOTER

### Comment la saisir ?

**Secrétariat de la Commission Des Usagers :**  
**02 48 48 59 61**

### En contactant vos représentants des usagers



**Serge RIEUPEYROU** (UFC Que Choisir ?) :  
contact@cher.ufcquechoisir.fr



**Nicole MASSICOT** (UDAF du Cher)  
nmassicot@udaf18.fr



**Nathalie GRISELHUVÉ** (APF France Handicap) :  
relations.usagers@ch-bourges.fr



**Frédéric KIELAN** (Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux) :  
relations.usagers@ch-bourges.fr

Une permanence est ouverte le mardi de 9h à 12h, sur rendez-vous à l'entrée du parc des Gadeaux.



### En sollicitant un entretien de médiation



**Dr Alain MARGAT**  
**Pascale DUPUY**  
**Dr Maurice DE BOYSSON**

### En vous adressant à la Direction du Parcours Patient, de la Qualité, des Usagers et de la Gestion des Risques

- sur place, au 2<sup>ème</sup> étage de l'hôpital
- par téléphone au 02 48 48 43 05
- par mail à relations.usagers@ch-bourges.fr
- par courrier : 145 avenue François Mitterrand  
18 020 Bourges Cedex