

Centre Hospitalier de Douai  
Route de Cambrai - BP 10740 - 59507  
Douai Cedex

Accueil téléphonique : 03 27 94 7000

N°4 C.D.U.  
La Commission des Usagers

Madame SEGARD, responsable information et droit des usagers  
reste à votre disposition  
pour toute information complémentaire.  
03 27 94 70 85

L.6132-6, L.6132-7, R6132-1, R6132-2, R6132-11



Centre  
Hospitalier  
de DOUAI

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du pôle (ou service, ou unité...) qui vous prend en charge ; vous pouvez également être reçu à votre demande par le responsable des relations avec les usagers.

Tout usager peut adresser une réclamation ou une plainte par écrit à la Direction générale du Centre Hospitalier de Douai. Un accusé-réception lui est systématiquement adressé et une réponse apportée dans les meilleurs délais au regard des explications fournies par le responsable du service.

Direction générale  
Centre Hospitalier de Douai  
Route de Cambrai  
BP 10740  
59507 DOUAI Cedex

Si la réponse et les explications reçues ne satisfont pas l'utilisateur, celui-ci est informé de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur.

Les médiateurs, membres de la CDU, sont compétents pour les plaintes et réclamations qui mettent en cause l'organisation des soins, le fonctionnement des services mais aussi pour les plaintes d'autres natures.

## Quel est le rôle de la CDU ?

La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les litiges ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

Elle a un rôle central dans le cadre de la politique qualité de l'établissement dans la mesure où elle formule des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des usagers.

Cette commission facilitera vos démarches, notamment en cas de réclamation. Elle est informée des actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves et donne son avis.

Elle recueille les observations des associations conventionnées intervenant dans l'établissement et elle peut proposer un projet des usagers. Elle est consultée sur les questions de politique de l'établissement, en termes de qualité, de sécurité des soins et d'organisation du parcours de soins.

## Quel est le fonctionnement de la CDU ?

La commission se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire, en cas de plaintes et de réclamations.

La CDU établit un rapport annuel d'activité où elle donne des avis et formule des recommandations. Il est adressé à l'Agence Régionale de la Santé (ARS) après présentation aux instances. Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du Code Pénale.

## Qui peut saisir la CDU ?

- Tout patient ou membre de la famille, estimant avoir été victime d'un dysfonctionnement dans l'accueil ou au cours de sa prise en charge à l'hôpital.
- le représentant légal de l'établissement.

## Comment rencontrer un médiateur ?

Il est possible de rencontrer un médiateur en adressant une demande écrite à la Direction générale l'établissement.

Les entretiens ne peuvent ouvrir droit à indemnisation.

Le réclamant peut se faire accompagner d'un représentant des usagers, membre de la commission.

## Qui est membre de la CDU ?

- Président,
- Vice-président,
- 2 représentants des usagers titulaires et représentants des usagers suppléants,
- Médiateur médecin et médiateurs médecins suppléants,
- Médiateur non médecin et médiateurs non médecin suppléants,
- Responsable des relations avec les usagers,
- Directeur de la Qualité et de la Gestion des Risques

## Pour en savoir plus :

Site internet : [www.ch-douai.fr](http://www.ch-douai.fr)

Rubrique : droits et devoirs des usagers

## Qui contacter ?

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à la responsable des relations avec les usagers au 03 27 94 70 85.