

Cadre réglementaire

Article L.1112-3 du Code de la santé publique : création et principe de la Commission des usagers.

Articles R.1112-79 à R.1112-94 du Code de la santé publique : missions, composition, fonctionnement, médiation et traitement des réclamations.

Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé : création de la Commission des usagers.

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des usagers des établissements de santé.

Décret n° 2017-415 du 27 mars 2017 relatif aux droits des usagers et au fonctionnement de la Commission des usagers.



Comment nous contacter ?

@ representants.usagers.chba@ghba.fr

☎ 02 97 01 48 51

✉ Direction Générale
- Commission des usagers -
20 Boulevard Maurice GUILLAUDOT
- BP 70 555 -
56017 VANNES Cedex

📍 Maison des usagers
Hall principal du CHBA
- site de Vannes -

Pour plus
d'informations



urlr.me/QJjEV4

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Votre parole compte

*"À votre écoute pour garantir
vos droits et améliorer votre
prise en charge."*



**BROCÉLIANDE
ATLANTIQUE**
GROUPEMENT HOSPITALIER
Vannes - Auray

Qu'est-ce que la CDU ?

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique d'amélioration menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

Elle est associée à l'organisation des parcours soignants ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins.



La Commission des usagers veille à :

- ✓ Respecter vos droits
- ✓ Faciliter vos démarches
- ✓ Recueillir vos remarques et réclamations
- ✓ Améliorer la qualité de l'accueil et des soins
- ✓ Vous informer sur les voies de recours et de médiation

Composition de la Commission des usagers

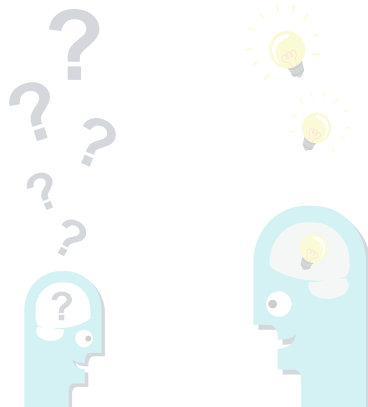
- ✓ Médiateur médecin
- ✓ Médiateur non médecin
- ✓ Représentant de la direction
- ✓ Représentants des usagers :

les représentants des usagers sont des personnes indépendantes désignées par l'Agence Régionale de Santé. Ils portent la voix des patients au sein de l'établissement.

Vous avez une question ou une réclamation ?

Vous pouvez saisir la CDU si :

- Vous avez rencontré une difficulté lors de votre séjour ;
- Vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés ;
- Vous souhaitez être écouté ou accompagné ;
- Vous avez une suggestion pour améliorer l'accueil ou les soins.



Le parcours de votre retour d'expérience ou de votre demande

