**La Commission Des Usagers (CDU)**

**est là pour vous !!!!!**

****

L'évolution de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) en Commission Des Usagers (CDU) est instituée par le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 en application de la loi n° 2016-41 du 27 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

**C’est quoi ? :**

Sa principale mission est de **veiller au respect des droits des usagers** et de **faciliter leurs démarches** afin qu’ils puissent exprimer leurs difficultés.



Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire **les réclamations** des usagers et le cas échéant, les informe sur les **voies de conciliation et de recours**.

Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d’accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle rend compte de ses analyses et propositions puis délibère sur les mesures à adopter afin d’améliorer la qualité de l’accueil et de la prise en charge.

**C’est qui ? :** Elle se compose ainsi :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mandat** | **Nom** | **Qualification / organisme** |
| **Président** | E OPALA | Responsable d’établissement HaD Sud Yonne & Bourgogne Nivernaise |
| **Médiateur médecin Titulaire** | S RODRIGUEZ | Chef de service des soins des lits identifiés palliatifs du CH d’Auxerre |
| **Médiateur médecin Suppléant** | B JONON | Médecin praticien – HaD Sud Yonne & Bourgogne Nivernaise |
| **Médiateur non-médecin** | C PETION | Psychologue – HaD Sud Yonne & Bourgogne Nivernaise |
| **Médiateur non-médecin Suppléant** | E BOUQUET | Infirmière Diplômée d’Etat Coordinatrice – HaD Sud Yonne & Bourgogne Nivernaise |
| **Représentant d’usagers Titulaire** | E TOUZEAU | Union Départementale des Associations Familiales (89) |
| **Représentant d’usagers Titulaire** | A ZALBERT | Union Départementale des Associations Familiales (89) |
| **Représentante d’usagers suppléante** | M-C WEINBRENNER | AFD 89 |
| **Représentante d’usagers suppléante** | M PHILIPPON | UFC Que choisir (89) |

**C’est où ? :**

Les usagers ou leurs proches peuvent saisir les représentants des usagers sur simple demande écrite par mail : usagers-hadsudyonne@hadfrance.fr

Ou bien via le formulaire suivant :

<https://www.hadfrance.fr/had-sud-yonne-bourgogne-nivernaise/contact-representant-des-usagers/>

Ou encore en flashant le QR Code suivant :



**Pourquoi ? :**

Pendant votre prise en charge par l’équipe d’HAD, l’ensemble de l’équipe est à votre écoute et se tient à votre disposition pour recueillir votre satisfaction ou insatisfaction sur l’organisation des soins.

Afin d’apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps au référent qui a été nommé lors de votre admission ou le responsable d’établissement. Puis prendre contact avec un représentant des usagers désigné en adressant simplement un courrier à l’adresse mail ci-dessus.

Par ailleurs, dès la fin de la première semaine de soins, vous serez sollicité pour remplir un questionnaire de satisfaction.



**Enfin, votre satisfaction nous est précieuse à la fin du séjour en HAD. Il est important de nous faire retour du questionnaire qui vous sera adressé.**

**Vous informer nous est essentiel**

**&**

**Votre avis nous est précieux !!!!**