



L'EXPRESSION DES USAGERS

Le CHU a besoin de comprendre vos attentes.

Répondez:

- **au questionnaire « e-satis »** anonyme transmis par courrier électronique.

Lors de votre entrée à l'Hôpital,
donnez votre adresse e-mail

2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez sur votre boîte mail un lien **pour remplir le questionnaire en ligne**



Dès l'activation du lien, vous disposez d'un délai de **12 semaines pour répondre** aux questions.

- **au questionnaire de satisfaction** qui vous est remis.

Vous pouvez aussi témoigner aux professionnels de santé de votre satisfaction.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET MÉDIATEURS MÉDECINS ET NON MÉDECINS, MEMBRES DE LA CDU DU CHU :

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

TITULAIRES

Madame Gabrielle FONTAINE
(France Alzheimer)

Monsieur Eric LIONI
(Vaincre la Mucoviscidose)

Monsieur Gérard TIREL (Rive)
Monsieur Antoine FONTAINE
(Renaloo)

SUPPLÉANTS

Madame Véronique MINATCHY
(Le Lien)

Monsieur Michel BRUN (Oriapa)
Monsieur Jean-Louis SEIGNEUR
(Maison du Diabète)

LES MÉDIATEURS MÉDECINS

TITULAIRES

Docteur Jean Claude GOUIRY
Docteur Yasmina DJARDEM
Docteur Antoine CUVELIER
Docteur Thomas MASSEGUIN

SUPPLEANTS

Docteur Abdelhafid EDMAR
Docteur Flore PINEAU
Docteur Gaëlle LETERME
Docteur Ludovic HILT

LES MÉDIATEURS NON MÉDECINS

TITULAIRES:

Monsieur Julien HOUIVET
Madame Nathalie AUFRAY
Monsieur Christophe MENARD
Monsieur Alain CORENTHY

SUPPLEANTS:

Monsieur Gérald VELLAYE
Madame Abeer DARWISH
Madame Amandine MENET
Madame Laurence LACOURT



LA COMMISSION DES USAGERS

DQGDR / SRU CHU DE LA RÉUNION

SITE FÉLIX GUYON

Allée des topazes - CS 11021
97400 SAINT-DENIS

☎ 0262 90 50 28

✉ sru.nord@chu-reunion.fr

SITES SUD

Boîte postale 350
97448 SAINT-PIERRE Cedex

☎ 0262 35 91 90

✉ sru.sud@chu-reunion.fr

CHU
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
LA RÉUNION



QU'EST CE QUE LA CDU ?

La Commission des usagers (CDU) est une instance consultative composée, notamment :

- du Directeur Général du CHU,
- des représentants des usagers,
- des médiateurs médecins et non médecins,



QUELLES SONT SES MISSIONS ?



La CDU a vocation à :

- veiller au respect des droits des usagers
- faciliter les démarches
- contribuer à l'amélioration de la prise en charge.

Elle veille à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation



À QUI S'ADRESSER ?

Vous souhaitez formuler une plainte ou faire une réclamation consécutive à votre prise en charge ?

Vous pouvez contacter :

- le responsable du service de soins, afin de trouver une solution adaptée
- le service des relations avec les usagers



0262 90 50 28 > CHU Félix Guyon

0262 35 91 90 > CHU Sud

- › Pour vous accompagner dans les démarches
- › Pour vous proposer de contacter les représentants des usagers du CHU (cf. liste au verso)
- › Pour vous mettre en contact avec des médiateurs (cf. liste au verso).



QUI SONT LES MÉDIATEURS ?

Pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, c'est un médecin.

Sinon, c'est un professionnel de santé non médical.



QUEL EST LEUR RÔLE DANS LA MÉDIATION ?

Ce qu'est la médiation :

- une écoute bienveillante :
 - › des patients
 - › des équipes médicales / non médicales
- la compréhension des événements par les parties et leur reformulation (consultation du dossier médical avec l'accord du patient)
- la proposition des points d'amélioration
- l'élaboration du compte-rendu qui est transmis à l'utilisateur, ainsi qu'à la CDU.

Ce que n'est pas la médiation :

Une expertise, ni un 2^{ème} avis médical.

