

# L'Hôpital Marie Lannelongue est à votre écoute



## Retrouvez nos Représentants des Usagers



- ✓ Pour améliorer les relations Hôpital / Patients et proches,
- ✓ Pour exprimer un avis, un ressenti,
- ✓ Pour être mis en relation avec des associations de patients ou d'usagers,
- ✓ Pour obtenir des informations sur vos droits ,
- ✓ Pour être mis en relation avec des organismes externes,
- ✓ Pour être conseillé, accompagné
- ✓ Pour être assisté et orienté dans vos démarches si vous vous estimez victime d'un préjudice lié aux soins

... etc ...

# Comment contacter les Représentants des Usagers appartenant à notre Commission des Usagers ?

- Mme A. BORDEAU 
- ☛ Association Nationale des Cardiaques Congénitaux  
adhérente à l'Union Alliance du Cœur\*  
[bordeau.annie@orange.fr](mailto:bordeau.annie@orange.fr) ou 06.88.92.48.98

- Mme M. GALLANT-DEWAVRIN 
- ☛ Association Hyper Tension Artérielle Pulmonaire France\*  
[administration@htapfrance.com](mailto:administration@htapfrance.com) ou 06.83.39.93.10

- M. Ph. GARET 
- ☛ Fédération Nationale des Associations de Retraités\*  
[fnar.asso@wanadoo.fr](mailto:fnar.asso@wanadoo.fr) ou 06.72.36.40.28

- Mme C. MACABIAU  
Vice-Présidente de la CDU 
- ☛ France Greffes Cœur et/ou Poumons\*  
[francegreffecoeurpoumon@gmail.com](mailto:francegreffecoeurpoumon@gmail.com) ou 06.74.67.42.12

\*Agréées par le Ministère des affaires sociales et de la santé

# Engagement et Ethique

## Des Représentants des Usagers



**Ce sont des bénévoles,**

**qui portent la parole des usagers dans les établissements de santé, mais aussi dans les instances et débats publics (ARS, CRSA, CCI, HAS, ANSM, Agence de Biomédecine ...)**

- **Discrétion**
- **Respect de la vie privée des patients, de leur intimité et du secret professionnel**
- **Représentation loyale, objective et réaliste**
- **Prise de parole au nom de l'ensemble des usagers,**
- **Disponibilité**
- **Respect du fonctionnement, des règles et des professionnels de l'établissement**
- **Pas de substitution de la place et du savoir-faire des professionnels**
- **Diplomatie et compréhension des intérêts et des contraintes de chacun**
- **Circulation de l'information entre les différents acteurs (usagers, professionnels et associations)**

# La Commission des Usagers (CDU)

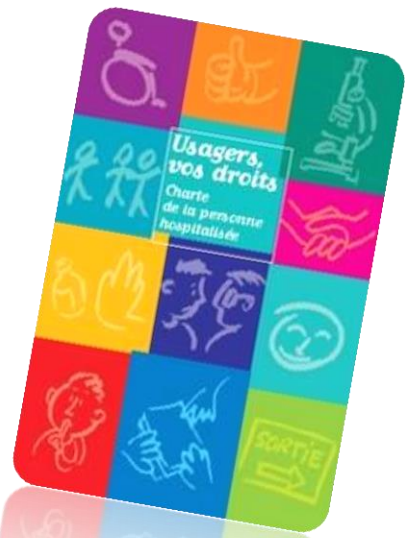
## A quoi sert-elle ?

Cette commission a pour mission de :

- veiller au respect des droits des usagers,
- contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

=> Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers, ainsi que des événements indésirables graves survenus dans l'établissement.

=> Elle entend les explications des professionnels, est informée des actions menées par l'hôpital et participe à des groupes de travail pour prévenir ou corriger les dysfonctionnements



## De qui est-elle composée ?

- 1 Président(e) : la Responsable des Relations avec les Usagers
- 1 Vice-Président(e) : parmi les Représentants des Usagers
- 1 Médiateur médecin et son suppléant
- 1 Médiateur non médecin et son suppléant
- Les 4 Représentants des usagers (RU) appartenant à des associations agréées

## Comment faire appel à la CDU ?

**Pour saisir les médiateurs et/ou les RU,**

une demande doit être adressée par écrit au Directeur Général, ou vous pouvez contacter la Responsable des relations patients et des affaires juridiques médicales du site HML :

Isabelle BOISGIBAUT, au **01.40.94.87.57**

qui vous mettra en relation.