

**C
D
U** COMMISSION
DES USAGERS



Rencontre
Écoute
Échange
Médiation
Satisfaction
Réclamation
Information





Quelles sont ses missions ?

3

missions

Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches

Examiner les réclamations

Contribuer à l'amélioration de la Politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches



Les représentants des usagers



Mme Lyliane CARPENTIER

Association Au-delà du cancer



06 07 28 30 24



Mr Pierre SPILLIAERT

Union départementale des Associations familiales (UDAF) 59



06 08 06 97 08



Mme Jacqueline DOUTRELANT

FNATH59 - Association des Accidentés de la Vie



06 12 98 38 89



Mr Christian BONENFANT

ADMD - Association pour le Droit à Mourir dans la Dignité



07 70 26 94 36





Exprimer une satisfaction ou une réclamation

Différentes possibilités d'écoute, d'échanges et de médiation sont à votre disposition.

Vous souhaitez nous faire part de votre satisfaction concernant votre séjour et votre prise en charge ? N'hésitez pas à en parler avec l'équipe et aux responsables des services.

Il vous manque des informations, des explications ou des documents après une hospitalisation ? Contactez en cas de besoin, le cadre de santé et/ou le médecin responsable du service d'hospitalisation.

En cas d'impossibilité d'exprimer oralement votre satisfaction ou vos griefs (reproches) auprès des responsables des services de l'établissement, ou si les informations reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser directement un courrier signé au Directeur de l'Etablissement au **130 avenue Louis Herbeaux - CS 76 367 - 59 385 Dunkerque Cedex 1** ou par mail à direction@ch-dunkerque.fr

Dès lors votre réclamation sera instruite par la CDU. Celle-ci pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.



Venez nous rencontrer

Il vous est possible de rencontrer l'assistante qualité chargée des relations avec les usagers lors d'une permanence.



Où ?

**Au bureau de la Commission des Usagers
(à coté de la Maison des Usagers, au 1er étage)**



Quand ?

**Les lundis et vendredis de 13h à 17h
Les jeudis de 9h à 12h30**

Retrouvez le planning en ligne sur www.ch-dunkerque.fr ou affiché sur la porte du bureau de la Commission des Usagers.



Vous avez des questions ?

**Contactez la chargée des relations
avec les usagers**



commission.usagers@ch-dunkerque.fr

ou

03 28 28 59 45



Centre Hospitalier de Dunkerque
130 avenue Louis Herbeaux
CS 76 367 - 59 385 Dunkerque Cedex 1
Tél : 03 28 28 59 00 / Web : www.ch-dunkerque.fr

Suivez notre actualité sur les réseaux sociaux

 CHDunkerque  CHDunkerque  Centre Hospitalier Dunkerque (CHD)