

Droits des usagers  
de la santé



## MISSIONS *au profit des usagers*



- Veiller au **respect de vos droits** et faciliter vos démarches
- Améliorer la **qualité de votre accueil** et de **votre prise en charge**, ainsi que celle de vos proches
- Analyser les **observations** exprimées auprès de vos représentants
- Consulter et communiquer les résultats des **enquêtes de satisfaction**
- Garantir la liberté d'expression de vos **griefs** auprès des responsables de l'établissement et des suites données
- Etre informé de l'ensemble de vos **réclamations et/ou plaintes** ainsi que des suites données
- Vous informer sur toutes les voies **de recours et de conciliation** possibles
- Vous accompagner lors d'une éventuelle **médiation** avec l'un des médiateurs de l'établissement

La CDU est également à l'écoute de vos **éloges et remerciements**.

## MEMBRES permanents



- **Un président et vice-président** élus
- **Directeur établissement**
- **2 médiateurs** (1 médical et 1 non-médical)
- **4 Représentants des usagers** : 2 titulaires et 2 suppléants (associations agréées différentes)
- **Un représentant du conseil** de l'UGECAM nord est
- **Un représentant du département régional Qualité/Risques**
- **Le président de la commission médicale de l'établissement** ou son représentant
- **1 représentant de la commission du service de soins infirmiers** et son suppléant
- **1 représentant du personnel** et son suppléant

## REUNIONS



**Réunions plénières** (au moins 4 par an) :

- **1 en début d'année** : programme d'actions à venir, projet des usagers
- **2 Réunion(s) intermédiaire(s)** : état d'avancement des actions, identification des informations parues en période inter-réunion (recommandations, publications, communications, etc.)
- **1 Réunion fin d'année** : clôture d'activités, rapport d'activité adressé à l'Agence Régionale de Santé ARS de rattachement de l'établissement ;

**ou extraordinaires** (non quantifiées) :

- réunion de droit si demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative

*La liste nominative des membres est disponible auprès du secrétariat de direction de l'établissement et/ou dans le classeur « droits et accueil des usagers »*

# Liste nominative des membres de la Commission Des Usagers

## CMPRE DE Flavigny - Groupe UGECAM Nord-Est

	Titulaires	Suppléants
Président	M. François REITHLER, Directeur d'établissement	Mme Anne-Claude KATUSZYNSKI, Cadre de coordination
Vice-président	M. Michel FOLLEY, Représentant des Usagers	M. Claude VIARD, Représentant des Usagers
Représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet	M. François REITHLER, Directeur d'établissement	Mme Fabienne HUET, Directrice Adjointe UGECAM Nord-Est
Médiateur médical	Dr Jean-Marie BEIS, Médecin Coordonnateur Lay St Christophe	
Médiateur non médical	M. Jean-Michel CHAMPOUILLON, Masseur Kinésithérapeute	M. Guillaume PELE, Cadre rééducateur
Représentants des usagers	M. Michel FOLLEY, UDAF 54 M. Antoine GENY, APF France handicap délégation départementale de la Moselle	M. Claude VIARD, APAJH Meuse Mme Nacera KHATLA, Ligue Contre le Cancer
Représentant du conseil de l'UGECAM Nord-Est	M. Stéphane HEIT Administrateur	
Représentant du Département Régional Qualité/Risques	M. Romain LUCOT Réfèrent Assurance Qualité	Mme Virginie D'ANCONA Réfèrent Assurance Qualité
Président de la CME ou le représentant qu'il désigne	Dr Noël MARTINET, Président de la CME	Dr Fanny DALMONT, Vice-Président de la CME
Représentant du personnel des services de soins	Dr Jennifer BASTIEN, Médecin de FLAVIGNY	Dr Barbara Girard Médecin de FLAVIGNY
Représentant du personnel	Mme Béatrice SERRIERE, Plateau technique Mme Emeline MARIE LUCE, Plateau technique Mme Sabine LACKOWSKI Secrétaire Médicale	Mme Isabelle CARA-CONTINI, Cadre UF TA et UF PE Mme Marine SELTON, Plateau technique

**A Flavigny, le 11/03/2022**

**M.REITHLER , directeur du CMPRE de Flavigny**

*La liste nominative des membres est disponible auprès du secrétariat de direction de l'établissement  
et/ou dans le classeur « droits et accueil des usagers »*