

La Commission Des Usagers (CDU)



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

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 interréunion (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



Liste nominative des membres

Commission Des Usagers (CDU) du Centre MPR Neurologique de Lay-Saint-Christophe

	Titulaires	Suppléants
Président	Mme Naïma SIAGHY, Directrice	Mme Claudie CHAUVIERE, Cadre coordonnateur
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	Mme Naïma SIAGHY, Directrice	
Président de l'UGECAMne	M. Hubert LENINGER, Président de du conseil de l'UGECAMne	
Médiateur médical	Dr Jean-Marie BEIS, Médecin	
Médiateur non médical	M. Jean-Michel CHAMPOUILLON, Masseur Kinésithérapeute	M. Guillaume PELE, Cadre de santé
Représentants des usagers	M. Michel FOLLEY, Union Départementale des Associations Familiale de Meurthe et Moselle M. Antoine GENY, Association des Paralysés de France délégation départementale de la Moselle	M. Claude VIARD, Association pour Adulte et Jeunes Handicapés de Meuse Mme Nacera KHATLA, La ligue contre le cancer
Représentant du conseil de l'UGECAM Nord-Est	M. Stéphane HEIT, Représentant du Conseil de l'Ugecam Nord-est	Mme Lacroix, Représentant du Conseil de l'Ugecam Nord-est
Représentant du Département Régional Qualité/Risques	M. Romain LUCOT, Référent qualité – gestion des risques	Mme Virginie D'ANCONA, Référente qualité – gestion des risques
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 médical de site	Dr Nathalie KHALIL, Médecin	Dr Loïc LE CHAPELAIN, Médecin
Représentant du personnel des services de soins	Virginie HAYE, infirmière DE	M. Alan Marchal, Aide-Soignant
Représentant du personnel du plateau technique	M. Guillaume GUERICOLAS, Masseur Kinésithérapeute	Mme Céline BIENTZ, Animatrice socio-éducatif

A Lay-st-Christophe, 02/01/2023

Mme SIAGHY, Directrice de l'établissement



INFORMATIONS PRATIQUES

de la Commission Des Usagers CDU

Le mot des représentants des usagers...

Nous sommes membres de la « CDU » (Commission Des Usagers). Nous avons pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Pour cela, nous sommes vos porte-paroles à la « CDU » pour faire remonter les besoins et difficultés que vous rencontrez au sein de l'établissement, et ainsi améliorer votre vie quotidienne dans l'établissement.

La CDU, c'est quoi?

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des patients et leur famille et de contribuer à l'amélioration de la qualité d'accueil et de vie. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement

Prochaines réunions

Année: 2023









Vous pouvez joindre un des membres de la Commission Des Usagers en lui écrivant un courrier à l'adresse :

Centre MPR Neurologique de Lay-Saint-Christophe - Groupe UGECAM Nord-Est
Commission des Usagers
4 Rue du Professeur Montaut, 54690 Lay-Saint-Christophe

ou directement à l'un de vos représentants des usagers par courriel :

- M. Michel FOLLEY Courriel: michel.folley@numericable.fr (UDAF 54)
- M. Antoine GENY Courriel: antoinegeny2@gmail.com (APF France Handicap)
- Mme Nacera KHATLA Courriel : <u>nacerakh@aol.fr</u> (Ligue Contre le Cancer)
- M. Claude VIARD Courriel : viardcla@wanadoo.fr (APAJH Meuse)



Les Représentants des Usagers



Leur statut:

- Ils sont bénévoles, adhérents d'une association de santé agrée par la Commission Nationale d'Agrément CNA
- Ils sont proposés par le conseil d'administration de leur association
- Ils sont désignés par le directeur de l'ARS* pour une durée de 3 ans renouvelable sur la proposition faite par leur association agréée
- Ils sont formés par France-Assos-Santé

Leur rôle :

- Représenter tous les usagers/patients de l'établissement auprès de la direction
- Garantir le respect et la promotion des droits des usagers et de leurs proches
- Exprimer aux responsables de l'établissement des attentes et besoins des usagers
- Participer à la Commission des Usagers (CDU) en apportant leur contribution à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.
- Proposer un « Projet des usagers » intégré au « Projet d'établissement ».
- Assister un usager qui le souhaite dans le cadre d'une médiation.
- Rencontrer un usager qui le souhaite afin d'échanger (de façon confidentielle)

Pour les contacter:

- > Avant chaque CDU dans le lieu précisé sur l'affiche annonçant la CDU
- Sur RDV (voir les coordonnées ci-dessous)

Leurs coordonnées :

M. Michel FOLLEY	michel.folley@numericable.fr	UDAF 54
Titulaire	06.08.16.05.94	
M. Antoine GENY	antoinegeny2@gmail.com	APF France handicap
Titulaire		
Mme Nacera KHATLA	nacerakh2@aol.com	Ligue contre le Cancer
Suppléant		
M. Claude VIARD	viardcla@wanadoo.fr	APAJH Meuse
Suppléant		

*HAS : Haute Autorité de Santé *ARS : Agence Régionale de Santé