

# La Commission Des Usagers (CDU) Établissement des Ardennes



## 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 informée 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)
- **Représentants des usagers** : 2 titulaires et 2 suppléants par association agréée différente
- **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

# Liste nominative des membres de la Commission Des Usagers Établissement des Ardennes

## Titulaires

## Suppléants

Président	Mme Sandrine ROFFIDAL-LESEULTRE Directeur	
Vice-président	Mme Peggy COBETTO Cadre de santé	
Représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet	Mme Sandrine ROFFIDAL LESEULTRE, Directeur	
Médiateur médical	Dr Jacques BOUTET Médecin gériatre et généraliste	Dr Matthieu RAMALANJAONA Médecin MPR
Médiateur non médical	Mr Stéphane REGNIER Responsable logistique	
Représentants des usagers	Mr Alain ANTOINE APF (Association des paralysés de France - délégation départementale des Ardennes) Mme Mireille BOQUILLON AFSEP (Association Française des Sclérosés en Plaques)	Mme Sophie SAINTOURENS AFSEP (Association Française des Sclérosés en Plaques)
Représentant du conseil de l'UGECAM Nord-Est	Mme Hassina GOBE Représentante de l'UGECAM Nord Est	
Représentant du Département Régional Qualité/Risques	Mme Margot LEMAITRE, Référénte Assurance Qualité établissement	Mme Maïté VICH, Référénte Assurance Qualité établissement
Président de la CME ou le représentant qu'il désigne	Dr Capucine DUFOSEZ, Présidente de la CME	
Représentant du personnel	Peggy COBETTO Cadre de santé Pierre MEUNIER Responsable kinésithérapie Aline THOLIERE Responsable Plateau Technique Site Enfant	
Secrétaire	Delphine HAUTCOEUR Assistante de direction – référente RH	

24/01/2022

*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 »*