

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 »*

## SSR MECSS LA COMBE - Groupe UGECAM Nord-Est

	Titulaires	Suppléants
Président	Mme Céline PETITPOISSON, Directrice	
Vice-président	Dr Maria GRYLLAKI, Médecin	
Représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet	Mme Céline PETITPOISSON, Directrice	
Médiateur médical	Dr Maria GRYLLAKI, Médecin	Non pourvu
Médiateur non médical	Mme Catherine LECOMTE, Responsable du service éducatif	Non pourvu
Représentants des usagers	M. Oswald CALEGARI, Association UDAF Non pourvu	Non pourvu Non pourvu
Représentant du conseil de l'UGECAM Nord-Est	M. Léon RAUCH, Représentant Conseil D'Administration Ugécam	Non pourvu
Représentant du Département Régional Qualité/Risques	Mme Tyfanie WEIDMANN, Assistante Qualité	Non pourvu
Président de la CME ou le représentant qu'il désigne	Dr Maria GRYLLAKI, Médecin	Non pourvu
Représentant du personnel des services de soins	Mme Marie Claire DELSAU, Cadre de santé	Non pourvu
Représentant du personnel	En cours de désignation	Non pourvu

**A Senones, le date (06/12/2021)  
Céline PETITPOISSON Directrice**