

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



## 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

## Etablissements de réadaptations des Ardennes - Groupe UGECAM Nord-Est

	Titulaires	Suppléants
Président	M. ou Mme Le directeur Manager de transition	
Vice-président	Mme Peggy COBETTO, Cadre SSI	
Représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet	M. ou Mme Le directeur Manager de transition	
Médiateur médical	Dr Jacques BOUTET, Médecin gériatre	Dr Matthieu RAMALANJAONA, Médecin MPR
Médiateur non médical	M. Stéphane REGNIER Responsable Logistique	
Représentants des usagers	M. Alain ANTOINE APF (Association des Paralysés de France)	Mme Sophie SAINTOURENS AFSEP (Association Française des Sclérosés en Plaques)
Représentant du conseil de l'UGECAM Nord-Est	Mme Fabienne VERQUERRE Représentante du conseil de l'UGECAM NE	Mme Sandrine ROUSSEL-DRUART Représentante du conseil de l'UGECAM NE
Représentant du Département Régional Qualité/Risques	Mme Margot LEMAITRE Référénte Assurance Qualité établissement (RAQe)	Mme Maïté VICH Référénte Assurance Qualité établissement (RAQe)
Président de la CME ou le représentant qu'il désigne	En cours de nomination	En cours de nomination
Représentant du personnel des services de soins	M. Pierre Meunier Responsable Plateaux Technique HC	Mme Peggy COBETTO Cadre SSI
Représentant du personnel	En cours de nomination	En cours de nomination

**Charleville-Mézières, le 19/01/2023**  
**Etablissements de réadaptation des Ardennes**  
**M. ou Mme Le directeur**

*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 »*

## Le mot des représentants des usagers...

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des patients de 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.

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 portes 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.

## Prochaines réunions

Année : 2023



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

**Etablissements de réadaptation des Ardennes - UGECAM Nord-Est**

**Commission des Usagers**

**36 rue de Warcq – 08000 – CHARLEVILLE-MEZIERES**

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

- Mme Mireille BOQUILLON – Courriel : [mireille.boquillon@sfr.fr](mailto:mireille.boquillon@sfr.fr) - AFSEP (Association Française des Sclérosés en Plaques)
- Mme Sophie SAINTOURENS – Courriel : [sophie.saintourens@afsep.fr](mailto:sophie.saintourens@afsep.fr) - AFSEP (Association Française des Sclérosés en Plaques)
- M. Alain ANTOINE – Courriel : [tonio.alain@hotmail.fr](mailto:tonio.alain@hotmail.fr) - APF (Association des Paralysés de France)



## Leur statut :

- Ils sont bénévoles, adhérents d'une association de santé agréée 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 :

**Mme Mireille BOQUILLON**

Titulaire

[mireille.boquillon@sfr.fr](mailto:mireille.boquillon@sfr.fr)

03 24 53 83 40

Association Française des  
Sclérosés en Plaques

**M. Alain ANTOINE**

Titulaire

[tonio.alain@hotmail.fr](mailto:tonio.alain@hotmail.fr)

Association des Paralysés de  
France

**Mme Sophie SAINTOURENS**

Suppléant

[sophie.saintourens@afsep.fr](mailto:sophie.saintourens@afsep.fr)

06 79 35 34 93

Association Française des  
Sclérosés en Plaques

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