



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

Le Hohberg - Groupe UGECAM Nord-Est

A Sarreguemines, le 02/10/2023

Titulaires

Suppléants

Président

M. Eric POTIER,
Directeur

Mme Geneviève DIETRICH CUMBO,
Cadre coordonnateur

Vice-président

M. Martin ANDRES,
Représentant des usagers

Représentant légal de
l'établissement ou la personne
qu'il désigne à cet effet

M. Eric POTIER,
Directeur

Médiateur médical

Dr Mouaffak KOSAYYER
Dr Florin GRAMADA

Médiateur non médical

M. Alain JANTZEN, Assistant Social

Mme Aline FERSING, Assistante Sociale

Représentants des usagers

M. Gilbert HOELLINGER, UDAF (Union
Départementales des Associations
Familiales)

M. Patrick DEBES, Union National des
Invalides et Accidentés du Travail

M. Martin ANDRES, Union Fédérale des
Consommateurs Que Choisir

Mme Jeanne-Marie KIRCHER, Union
Fédérale des Consommateurs Que
Choisir

Représentant du conseil de
l'UGECAM Nord-Est

M. Frédéric LORRIETTE,
Représentant du Conseil d'Administration

Représentant du Département
Régional Qualité/Risques

Mme Virginie VINCON THIEBAUT,
Référént Assurance Qualité
Etablissement Volant

Président de la CME ou le
représentant qu'il désigne

Dr Fatma SAHRAOUI,
Médecin - Président de la CME

Représentant du personnel des
services de soins

Mme Claire Schaefer
Infirmière diplômée d'état

Mme Ludivine BALTHAZAR,
Responsable de service & Infirmière
diplômée d'état

Représentant du personnel

Mme Joanna KANT
Infirmière diplômée d'état

E. POTIER
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...

Dans votre Etablissement, vous avez la possibilité d'exposer vos doléances auprès de la Commission des Usagers (CDU) dont les membres sont issus d'associations de bénévoles agréées au niveau national.

Leur rôle est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leurs proches et de la qualité de la prise en charge.

Si vous désirez écrire à la Commission, veuillez adresser votre courrier à :

Président de la CDU-CMPR Le Hohberg, 50 rue de Rouhling-BP1123- 57216 SARREGUEMINES CEDEX

Prochaines réunions

Année : 2023



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

CMPR « Le Hohberg » - Groupe UGECAM Nord-Est
Commission des Usagers
50 Rue de Rouhling - 57200 - Sarreguemines

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

- ANDRES MARTIN – Courriel : santeclt@moselleest.ufcquechoisir.fr
- HOELLINGER GILBERT – Courriel : -
- KIRCHER JEANNE MARIE – Courriel : contact@moselleest.ufcquechoisir.fr
- DEBES PATRICK – Courriel : moselle.uniat@wanadoo.fr



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 :

M. Gilbert HOELLINGER Titulaire		UDAF (Union Départementales des Associations Familiales)
M. Martin ANDRES Titulaire	santeclt@moselleest.ufcquechoisir.fr	Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir
M. Patrick DEBES Suppléant	moselle.uniat@wanadoo.fr	Union National des Invalides et Accidentés du Travail
Mme Jeanne-Marie KIRCHER Suppléant	contact@moselleest.ufcquechoisir.fr	Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir

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