

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 »

Centre L'Alumnat, Scy-Chazelles - Groupe UGECAM Nord-Est

	Titulaires	Suppléants
Président	M. Mathieu MULLER, Directeur	M. Guillaume PELE, 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	M. Mathieu MULLER, Directeur	
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, APF France handicapée 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	Mme Virginie VINCON THIEBAUT, Référente Assurance qualité – gestion des risques volant	M. Stéphane DARQUES, Responsable Pôle Qualité
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 du personnel des services de soins	Mme Laurence SUAIRE, Aide-soignante	
Représentant du personnel	Mme Valentine SALLERIN, Diététicienne	Mme Marika LUZEUX SONNTAG, Diététicienne

A Scy-Chazelles, le 02/10/2023
M. M. MULLER, 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...

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 :

Alumnat - Groupe UGECAM Nord-Est
Commission des Usagers
7 rue de Moulin, 57160 Scy-Chazelles

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 : nacerakh@aol.fr (Ligue Contre le Cancer)
- M. Claude VIARD – Courriel : viardcla@wanadoo.fr (APAJH Meuse)



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. Michel FOLLEY

Titulaire

michel.folley@numericable.fr

06.08.16.05.94

UDAF 54

M. Antoine GENY

Titulaire

antoinegeny2@gmail.com

APF France handicap

Mme Nacera KHATLA

Suppléant

nacerakh2@aol.com

Ligue contre le Cancer

M. Claude VIARD

Suppléant

viardcla@wanadoo.fr

APAJH Meuse

*HAS : Haute Autorité de Santé

*ARS : Agence Régionale de Santé