



La place des Représentants des Usagers

*Un partenariat gagnant-gagnant
pour améliorer nos pratiques*

La Commission Des Usagers (CDU)

Frédéric BAUDE, Directeur Général de l'établissement

Le médiateur médecin

Dr Mariam ELKOHEN

Ou son suppléant
Dr Damien MAES

Le médiateur non médical

Dalila KHERRI,

Directrice des Soins et présidente de la CDU

Ou sa suppléante

Sabine MERLIER, responsable de service

Les représentantes des usagers titulaires

Marie-Christine MONCOMBLE

représentant l'association UDAF du Nord,
Vice-présidente de la CDU
mc.moncomble@sfr.fr

Béatrice TRICART – JUMEL

représentant l'association UDAF du Nord,
beatrice.tricart@hotmail.fr

Les représentants des usagers suppléants

Michel LENGLET

représentant l'association FEDERATION NATIONALE
D'ASSOCIATIONS DE RETRAITES,
michellenglet@srf.fr

La CDU est impliquée sur les thématiques suivantes :

- les droits des patients (information, dignité, confidentialité, bientraitance....)
- le management, la qualité et la gestion des risques
- l'implication des patients dans ses soins et son parcours
- la prise en charge de la douleur
- la maîtrise des risques en particulier les infections associées aux soins

La CDU est informée :

- des résultats de l'appréciation des patients au travers du questionnaire de satisfaction et des enquêtes nationales
- des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données
- de l'analyse des événements indésirables

L'auteur d'une réclamation peut se faire accompagner d'un représentant des usagers lors de la rencontre avec le médiateur.

La CDU peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit, si elle est décédée. Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.