

La Commission des Usagers (CDU)

Missions de la CDU :

La principale mission de la CDU est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Ainsi, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou les proches, et les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement doivent être à la disposition des membres de la commission. La CDU examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

Les médiateurs peuvent être saisis par le Directeur ou par un usager pour exprimer des griefs et entamer une médiation, avec éventuellement la présence d'un représentant des usagers, si souhaitée.

Elle suit les demandes de communication de dossiers médicaux.

Elle est informée des résultats d'enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie.

Elle est informée des événements indésirables graves ainsi que des actions menées par l'établissement pour y remédier, dans le respect de l'anonymat des patients.

La CDU contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La CDU rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport comportant exclusivement des données anonymes et le transmet au Conseil de Surveillance de l'établissement, ainsi qu'à l'Agence Régionale de Santé Hauts de France.

Suite à la désignation de représentants des usagers par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS), l'élection de la liste nominative des membres de la CDU a eu lieu **le jeudi 21 février 2023**.

Composition de la CDU :

Président(e) élu(e)	M. Robert GILLOT
Vice-Président(e) élu(e)	M. Maxence BUCHE
Médiateurs médicaux	M. Le Docteur Youcef BETTA (titulaire) M. Le Docteur Djamel LEBOUAZDA (suppléant)
Médiateurs non médicaux	Mme Ludivine DOYET (titulaire) Mme Anne SEGUIN (suppléante)
Représentants des Usagers	M. Robert GILLOT (titulaire) En attente de désignation (suppléant)
Représentant de la CSIRMT*	M. Christophe DEBEIRE (titulaire) Mme Aurélie LESUR (suppléante)
Responsable des Relations avec les Usagers	M. Maxence BUCHE
Représentants du Conseil de Surveillance	Monsieur Eric DONNAY (titulaire) Monsieur Robert GILLOT (suppléant)
Représentants du personnel	Mme Sandrine BASQUIN (titulaire) Mme Emilie LIENARD (suppléante)
Président de la CME	Monsieur Le Docteur TAGZIRIA