



# La commission des usagers

Vous souhaitez adresser une réclamation sur les soins, sur l'accueil que vous avez reçu....

## MISSION DE LA CDU

**Veiller** au respect des droits des Usagers. **Faciliter** leurs démarches.

**Contribuer** à l'amélioration de la prise en charge des patients.



**Participer** à l'élaboration de la politique d'accueil, d'information et de promotion des droits des usagers.

**Faire** des propositions pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge et **être informée** des suites données.



## PROCEDURE DE RECLAMATION

**Adressez-vous** dans un premier temps à la **PCRU** de l'Etablissement. Elle est à l'écoute du public et de ses attentes et assure l'interface entre les usagers, les professionnels et la Direction. **Puis par courrier** au Directeur de l'établissement.



En cas d'insatisfaction suite aux réponses apportées par l'Etablissement, vous pouvez contacter directement les médiateurs de la CDU **par téléphone ou emails**.

## COMPOSITION

NOMS	FONCTIONS	TELEPHONE	EMAIL
M. CHAMMAH	<b>Président de la CDU</b> , Directeur	01 34 69 76 84	direction@hgiap.fr
MME FORT	<b>Vice-présidente de la CDU et Médiateur non médical titulaire</b>	01 34 69 76 83	sfort@hgiap.fr
Docteur TAURAND	<b>Médiateur Médecin Titulaire</b>	01 34 69 76 75	ptaurand@hgiap.fr
Docteur BATCHY	<b>Médiateur Médecin suppléant</b>	01 34 69 76 75	cbatchy@hgiap.fr
M.HEURLIER	<b>Médiateur non Médical suppléant</b> , Brancardier	01 34 69 00 33	rvheurlier@gmail.com
MME.PARAGE	<b>Représentante des usagers titulaire</b> , Association des Paralysés de France	06 70 60 20 12	annie.poste@laposte.net
M.LAUMONIER	<b>Représentant des usagers titulaires</b> , Membre de l'association France Alzheimer Val-d'Oise	06 80 63 36 20	ylaumonier@bbox.fr
MME.LEHONHARDT	<b>Représentante des usagers suppléante</b> , Membre de l'association France Alzheimer Val-d'Oise	06 99 15 89 70	martine.leonhardt@yahoo.fr
MME.DEVIENNE	<b>Représentante des usagers suppléante</b> , Membre de l'association France Alzheimer Val-d'Oise	06 60 70 42 72	mimiche95@free.fr
MME.GUIVARCH	<b>Personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)</b> , Responsable des services de soins	01 34 69 76 73	squivarch@hgiap.fr
MME.HERBILLON	<b>Responsable Qualité</b>	01 34 69 76 63	fherbillon@hgiap.fr

## REPRESENTANT DES USAGERS

Annie PARAGE



Martine LEONHARDT



Michèle DEVIENNE



Yves LAUMONIER

