

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

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

C'est quoi la CDU ?

La Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Procédure de réclamation

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.

Communication

Les comptes-rendus se trouvent sur l'espace personnel du site Internet.

Ses missions

- 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.

Contactez la CDU

| NOMS | FONCTIONS | TELEPHONE | EMAIL |
|---------------|---|----------------|----------------------------|
| F. CHAMMAH | Président de la CDU, Directeur | 01 34 69 76 84 | direction@hgiap.fr |
| S. FORT | Vice-présidente de la CDU et Médiateur non médical titulaire | 01 34 69 76 83 | idecfcm@hgiap.fr |
| Dr. TAURAND | Médiateur Médecin Titulaire | 01 34 69 76 75 | ptaurand@hgiap.fr |
| Dr. BATCHY | Médiateur Médecin suppléant | 01 34 69 76 67 | cbatchy@hgiap.fr |
| H. HEURLIER | Médiateur non Médical suppléant, Brancardier | 01 34 69 00 33 | rvheurlier@gmail.com |
| A. PARAGE | Représentante des usagers titulaire, Association des Paralysés de France | 06 70 60 20 12 | annie.poste@laposte.net |
| Y. LAUMONIER | Représentant des usagers titulaires, Membre de l'association France Alzheimer Val-d'Oise | 06 80 63 36 20 | ylaumonier@bbox.fr |
| M.LEONHARDT | Représentante des usagers suppléante, Présidente de l'association H.A.P.I (Handicap Alzheimer Prestations Informations) | 06 99 15 89 70 | martine.leonhardt@yahoo.fr |
| M. DEVIENNE | Représentante des usagers suppléante, Membre de l'association France Alzheimer Val-d'Oise | 06 60 70 42 72 | mimiche95@free.fr |
| C. VALQUENART | Personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) , Responsable des services de soins | 01 34 69 76 73 | hospitalisation@hgiap.fr |
| F. HERBILLON | Responsable Qualité | 01 34 69 76 63 | qualite@hgiap.fr |