

La Commission des Usagers (CDU) a pour missions de :

- ♦ **Veiller au respect de vos droits** en tant qu'usagers.
- ♦ **Faciliter vos démarches**, ainsi que celles de vos proches, en cas de difficulté liée à votre prise en charge.
- ♦ **Examiner vos plaintes, réclamations et signalements d'évènements indésirables.**
- ♦ **Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.**
- ♦ **Formuler des recommandations à la direction** afin d'améliorer l'organisation, l'information des patients et les parcours de soins.
- ♦ **Vous informer sur les voies de recours et les possibilités de conciliation** en cas de litige ou de désaccord.
- ♦ **Organiser une médiation** avec un médiateur médical ou non médical selon votre situation.

MEMBRES DE DROIT

Représentant d'Établissement	LAGDER Myriam	Directrice
Président	HÉE Charly	Représentant des usagers
Vice-président	Dr SABRACHOU Matthias	Consultations Non Programmées
Représentants des usagers titulaires	HÉE Charly	Fédération Nationale Famille de France
	LEFEBVRE Jean-Paul	Consommation, Logement et Cadre de vie
Représentant des usagers suppléant	BACLET Henri	Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) 60
Médiateurs médicaux titulaires	Dr SABRACHOU Matthias	Consultations Non Programmées
	Dr RAMDANI Sofiane	Médecine polyvalente
Médiateurs médicaux suppléants	Dr DALLEL Tarek	Médecine polyvalente
	Dr LABIDI Inès	Gynécologue
Médiateur non médical titulaire	ROUGE Laetitia	Cadre infirmière du pôle Médecine
Médiateur non médical suppléant	BERTONECHE Charlène	Comptable

INVITÉS PERMANENTS

Présidente CME - Hôpital les Jockeys	Dr TARRAF Sarah	Cheffe de Service de Médecine Polyvalente
Président CME - Clinique les Jockeys	Dr DARUGAR Adil	Chirurgien ophtalmologue
Secrétaire CDU	BOUDCHAR Jamila	Responsable Qualité et Gestion des risques

Les Représentants des Usagers

Qui sont-ils ?

- ♦ Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la Santé.
- ♦ Mandatés par cette association.
- ♦ Nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Quelles sont leurs missions ?

- ♦ Participer à la Commission Des Usagers (CDU).
- ♦ Représenter la voix des patients et de leurs proches.
- ♦ Veiller au respect des droits des usagers.
- ♦ Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches.
- ♦ Faciliter leurs démarches, accompagner les patients dans leur réclamation.

Quelles sont leurs activités ?

- ♦ Accompagner les patients dans leurs démarches en cas de difficultés ou de réclamation.
- ♦ Recueillir les attentes et préoccupations des usagers.
- ♦ Participer aux réunions de la Commissions des usagers (CDU) et autres instances.
- ♦ Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations.
- ♦ Contribuer à la promotion des droits des patients au sein de l'établissement.
- ♦ Rencontrer les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé lors des Visites de Certification.



Vous souhaitez contacter la Commission des Usagers ?

- ♦ **Vous pouvez adresser par écrit une plainte, une réclamation ou un éloge** au directeur d'établissement :
 - Par courrier : **12 Avenue du Général Leclerc, 60270 Gouvieux**
 - Par mail adressé à la CDU : cdu@hc-lesjockeys.fr
- ♦ **Il vous est également possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical en étant accompagné, si vous le souhaitez, d'un représentant des usagers.** Pour cela, vous pouvez adresser un courrier au directeur d'établissement.