

La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé prévoit l'installation, dans chaque établissement de santé, de la commission des usagers (CDU). Le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 précise les missions et la composition de la commission.

Celle-ci veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue, par ses avis et proposition, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

### o Composition de la CDU

- **Catherine PALLADITCHEFF** - Présidente de la CDU et directeur de l'établissement, titulaire ;
- **Joëlle AUDRAIN** - Vice-présidente de la CDU et représentante des usagers, suppléante ;
- **Dr Hafi BOUBKRY** - Président de la commission médicale d'établissement (C.M.E.), titulaire ;
- **Dr Jean-Yves DOERR** - médiateur médecin, titulaire ;
- **Dr Marie-Sophie HERVIEU** - Médiateur médecin, suppléant ;
- **Nelly TESSIER** - Médiatrice non-médecin, titulaire ;
- **Laurence WOZNY** - Médiatrice non-médecin, suppléante ;
- **Laurence PAUPY** - Coordinatrice de pôle – Responsable qualité
- **Béatrice BLANCHE LOPOUKHINE** - Directrice des ressources humaines
- **Chantal ZAMBONI** - Pharmacienne
- **Sandrine MARTINS** - Secrétaire C2SCT
- **Jean-Marie HELOU** - Représentant des usagers, suppléant
- **Jacqueline RIVEY** - Représentant des usagers, titulaire
- **Jean-Marc PAVARD** – Représentant des usagers, titulaire

### o Missions de la CDU

- est informée de l'ensemble des réclamations formulées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données ;
- participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et sécurité ;
- se saisit de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, fait des propositions et est informée des suites données ;
- est informée des évènements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- recueille les observations des associations de représentants des usagers dans l'établissement ;
- peut proposer un projet des usagers exprimant les attentes et des propositions.

Vous pouvez saisir la CDU en vous adressant aux représentants des usagers :  
**Madame Joëlle AUDRAIN – [joelle.audrain@wanadoo.fr](mailto:joelle.audrain@wanadoo.fr)**

ou adresser un courrier au directeur de l'hôpital.

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais. En cas de difficulté, vous avez la possibilité de saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation.

Pour obtenir tout renseignement complémentaire, contacter le service gestion des risques et qualité, hôpital La Musse : 02 32 29 31 30 – **[l.paupy@hls-lamusse.net](mailto:l.paupy@hls-lamusse.net)**