

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

##### Membres avec voix délibérative

Représentants de l'établissement	Titulaire	<b>M. Éric PETIT</b>
	Suppléant	<b>Mme Christelle JOBERT – Présidente</b>
Médiateurs médecins	Titulaire	<b>Dr Mohamed BEN RABAH – Vice-président</b>
	Suppléant	<b>Dr Michel AZORIN</b>
Médiateurs non-médecins	Titulaire	<b>M. Jimmy LIMA</b>
	Suppléants	<b>Mme Anita DOMINÉ-MICHEL / Mme Véronica HULOT (selon disponibilités)</b>
Représentants des usagers désignés par l'A.R.S. des Hauts-de-France	Titulaires	<b>Mme Marie-Agnès PARENT Mme Elisabeth GRIMBERT</b>

##### Membres avec voix consultative

Président de la C.M.E.		<b>Dr Guy SCHNEIDER</b>
Représentants du personnel infirmier ou aide-soignant	Titulaire	<b>Mme Carole DE ALMEIDA</b>
	Suppléant	<b>Mme Véronique LECOMTE</b>
Responsable qualité		<b>Mme Dominique REMIOT</b>
Coordinatrice G.D.R. associés aux soins		<b>Mme Odile BAUDIN</b>
Représentants d'associations d'usagers intervenant dans l'établissement		<b>Mme Édith DELANNOY</b>

### 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 médiateurs de l'hôpital :

- **Dr Mohamed BEN RABAH**, médiateur médecin - 03 23 70 75 75 ;
- **Jimmy LIMA**, médiateur non-médecin – 03 23 70 75 90

ou en saisissant le directeur de l'hôpital - 03 23 70 75 99 -  
secretariatdirecteur@hlrs-villiers.net.

Vous pouvez également saisir les représentants des usagers :

- **Marie-Agnès PARENT** – 03 23 56 80 94 – parent.marie.agnes@gmail.com

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 secrétariat du directeur de l'hôpital 03 23 70 75 99 - secretariatdirecteur@hlrs-villiers.net.