

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

MISSIONS

La CDU, a pour missions principales :

- de veiller au **respect des droits** des usagers
- de contribuer à l'**amélioration** de l'accueil des personnes hospitalisées et de leurs proches
- de **faciliter les démarches** des usagers qui s'estiment victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de veiller à ce qu'ils soient informés des suites de leur demande
- d'**informer** sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont ils disposent.

COMPOSITION

Président de la CDU

Directrice générale CMCM et Tertre Rouge

Caroline JUND

Vice-Président de la CDU

Représentant des usagers - UDAF

Odile MERCERON

Représentants des usagers titulaires

CMCM - UFC Que Choisir	Laurent ENARD
CMCM / Tertre Rouge - UDAF	Odile MERCERON
Tertre Rouge - Génération mouvement	Rolande BARRIER

Représentants des usagers suppléants

CMCM - JALMALV	Solange BARDET
CMCM - UFC Que Choisir	Margaret CLOU
Tertre Rouge - UFC Que Choisir.....	Charline MENZAGHI,
Tertre Rouge - UDAF.....	Thierry LEBATARD

Médiateurs médecins

CMCM - Chirurgien plastique	Dr Jean-Louis DURAND
Tertre Rouge - Gynécologue-obstétricien	Dr Placide MONGAZI

Médiateurs non médecins

CMCM - Directrice des soins infirmiers	Sabine CAMU
Tertre Rouge - Directrice des soins	Anita VERDIER
Tertre Rouge/CMCM - Directrice générale	Caroline JUND

Responsables qualité

(pas de voix délibérative)

Auréli BOUREAU
Cécile CHENEVIER

Membres siégeant à titre facultatif :

- | | |
|--|--|
| - Présidents des CME | - Référente services relations patients |
| - Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins | - Cadre IDE chargée mission Management de la qualité des soins |
| - Assistantes de direction | - Responsable Materniteam® |
| - Responsable hôtelier et service relation patient | - Professionnels infirmiers, aides-soignants |

LES REPRESENTANTS DES USAGERS



Magaret CLOU



Laurent ENARD



Charline MENZAGHI

UFC QUE CHOISIR



Une association qui défend l'intérêt des consommateurs, au service des patients pour défendre leurs droits et les assister en cas de réclamations ou plaintes.

Nous sommes tous les 3 à votre écoute.



Odile MERCERON



Thierry LEBATARD



UDAF - Union Départementale des Associations Familiales 72

Défendre les droits des Familles



Solange BARDET



JALMALV

Jusqu'à la mort
accompagner la vie :
exister, c'est être en lien



Génération mouvement

Rompre l'isolement,
Favoriser les activités

COORDONNEES

Pour saisir la Commission Des Usagers vous pouvez adresser :

- un **courrier au service réclamation** de l'établissement concerné (voir adresses ci-dessous)
- ou **contacter un représentant des usagers** en précisant le motif de votre mécontentement et votre souhait de saisir la commission, à l'adresse mail suivante : usagers.pss@elsan.care

Secrétariat de la CDU
Assistante de Direction
02 43 78 38 37
direction.pss@elsan.care

Cliniques du Pôle Santé Sud
Service Réclamation
28-62 rue de Guetteloup
72016 LE MANS CEDEX 02