



# LES REPRESENTANTS DES USAGERS au sein de la COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

## Des interlocuteurs à votre écoute

Vous avez des questions, des remarques ou des réclamations sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus dans notre établissement ?



### LES PREMIERES ETAPES

Parlez-en au cadre de santé ou au médecin en charge de votre dossier.  
En parallèle, vous pouvez également signaler vos remarques dans le questionnaire de sortie.



### VOUS SOUHAITEZ ADRESSER UNE RECLAMATION

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou une réclamation écrite à l'attention de la Direction.  
Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais, et une rencontre avec La Commission Des Usagers pourra également vous être proposée.  
Toutefois, vous pourrez aussi prendre l'initiative de contacter les représentants de notre établissement, dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous.



### LA COMMISSION DES USAGERS ET SES REPRESENTANTS

La CDU veille au respect des droits des patients, contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la prise en charge des patients et analyse les réclamations adressées à la Direction.



### VOS REPRESENTANTS DES USAGERS

Qu'est-ce qu'un représentant des usagers ?

C'est un **bénévole, membre d'une association de santé** qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.

Il est désigné pour **représenter TOUS LES USAGERS** d'un établissement de santé. Il favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Le représentant des usagers est le « porte-parole » des patients et de leurs proches

#### **3 représentants des usagers sont membres de la CDU**

Monsieur BURKHALTER René

Tél. : 06.15.68.61.22

Association : ADMD 90

Madame Pierrette CASTIONI

Tél. : 06.66.41.16.94

Association : APF France Handicap

Monsieur Henry BOUCON

Tél. : 06.66.67.43.41

Association : Les amis de l'hôpital

Pour les contacter par mail : [HMB.rep-usagers@vivalto-sante.com](mailto:HMB.rep-usagers@vivalto-sante.com)

#### **2 médiateurs sont membres de la CDU**

Madame Véronique HEINTZ

Médiateur non médical

Dr Marc DE LA CAFFINIÈRE

Médiateur médical

Pour les contacter par mail : [HMB.secdir@vivalto-sante.com](mailto:HMB.secdir@vivalto-sante.com)

#### CONTACT ETABLISSEMENT

-----  
**Sandrine FESSELET**

Att. de Direction et  
chargée des relations  
avec les usagers

-----  
06.98.61.06.13