**La Commission Des Usagers (CDU)**

**est là pour vous !!!!!**

****

L’existence de la Commission des usagers (CDU) est instituée par le décret n°2016 – 726 du 1er juin 2016 en application de la loi n°2016 – 41 du 27 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

**C’est quoi ? :**

Sa principale mission est de **veiller au respect des droits des usagers** et de **faciliter leurs démarches** afin qu’ils puissent exprimer leurs difficultés.



Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire **les réclamations** des usagers et le cas échéant, les informe sur les **voies de conciliation et de recours**.

Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d’accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle rend compte de ses analyses et propositions puis délibère sur les mesures à adopter afin d’améliorer la qualité de l’accueil et de la prise en charge.

**C’est qui ? :** Elle se compose ainsi :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mandat** | **Nom** | **Qualification / organisme** |
| **Présidente** | Mme Patricia RABBE | Responsable d’établissement HaD Chalons en Champagne & Pays d’Argonne |
| **Vice-présidente -**  **Représentante des usagers** | Mme Emeline HINGREZ | Dispositif d’Appui à la Coordination de la Marne |
| **Médiateur médecin titulaire** | Dr Marie HANNETEL | CH Châlons (CSG) |
| **Médiateur médecin Suppléant 1** | Dr Chloé REMY | CH Châlons (CSG) |
| **Médiateur médecin Suppléant 2** | Dr Dorine VIELLARD | Médecin praticien HaD |
| **Médiateur non-médecin** | Mme Laura LOTT | Assistante sociale HaD |
| **Médiateur non-médecin Suppléant** | Mme Emeline PRUNELET | Aide-Soignante HaD |
| **Représentant des usagers titulaire 1** | Mme Béatrice PILETTE | Age d’or |
| **Représentant des usagers titulaire 2** | Mme Amélie ARNOULD | CLIC 51 |
| **Représentant des usagers suppléant** | Mme Elodie ANDRUETTE | Dispositif d’Appui à la Coordination de la Marne |

**C’est où ? :**

Les usagers ou leurs proches peuvent saisir les représentants des usagers sur simple demande écrite par mail : [usagers-hadchalons@hadfrance.fr](mailto:usagers-hadchalons@hadfrance.fr)

Ou bien via le formulaire suivant :

<https://www.hadfrance.fr/chalons-en-champagne-et-pays-daargonne/contact-representant-des-usagers/>

Ou encore en flashant le QR Code suivant :



**Pourquoi ? :**

Pendant votre prise en charge par l’équipe d’HAD, l’ensemble de l’équipe est à votre écoute et se tient à votre disposition pour recueillir votre satisfaction ou insatisfaction sur l’organisation des soins.

Afin d’apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps au référent qui a été nommé lors de votre admission ou le responsable d’établissement. Puis prendre contact avec un représentant des usagers désigné en adressant simplement un courrier à l’adresse mail ci-dessus.

Par ailleurs, dès la fin de la première semaine de soins, vous serez sollicité pour remplir un questionnaire de satisfaction.



**Enfin, votre satisfaction nous est précieuse à la fin du séjour en HAD. Il est important de nous faire retour du questionnaire qui vous sera adressé.**

**Vous informer nous est essentiel**

**&**

**Votre avis nous est précieux !!!!**