



## COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)



### SES MISSIONS

- **Veille au respect des droits des usagers** et à la qualité de leur prise en charge.
- **Accompagne et oriente les patients et leurs proches** dans leurs démarches en cas de réclamation, question ou insatisfaction.
- **Examine les plaintes et réclamations** adressées à l'établissement et formule des recommandations pour améliorer les pratiques.
- **Favorise l'expression des usagers**, notamment en permettant le dialogue entre patients, représentants des usagers et professionnels de santé.
- **Contribue à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**, en identifiant les problématiques récurrentes et en proposant des actions correctives.
- **Participe à la politique de qualité** de l'établissement en donnant un avis sur des projets ou actions ayant un impact sur l'utilisateur.
- **Assure une médiation**, le cas échéant, grâce aux médiateurs médicaux ou non médicaux.

### SA COMPOSITION

- ✚ Mme Leila DJERAYE, Directrice adjointe, Présidente
- ✚ Mme Chantal BODIN, Représentante titulaire des usagers UNAFAM
- ✚ M. Christian RAZOUX, Représentant titulaire des usagers CLCV, Vice-président
- ✚ Mme Delphine BAUDOIN, Représentante suppléante des usagers UFC Que Choisir
- ✚ Mme Lycette NELSON, Représentante suppléante des usagers UNAFAM
- ✚ M. le Docteur Antoine PROSPERI, Médecin médiateur titulaire
- ✚ M. le Docteur Antoine LANFRANCHI, Médecin médiateur suppléant
- ✚ M. Florence MATTHYS, Médiatrice non médicale titulaire, Cadre de santé
- ✚ M. Clément DEMONTEIL, Médiateur non médical suppléant, Infirmier
- ✚ Mme le Docteur Isabelle BOUDIER, Présidente de la CME
- ✚ Mme le Docteur Delphine SACCHI, Représentante suppléante de la CME
- ✚ Mme Jessica DELAUNAY, Représentante titulaire de la CSIRMT, Infirmière
- ✚ M. Vincent CHRETIEN, Représentant suppléant de la CSIRMT, Infirmier
- ✚ Mme Muriel GIMENEZ., Représentante titulaire du Comité Social d'Etablissement, Educatrice spécialisée
- ✚ M. Cédric RAOUX, Représentant suppléant du Comité Social d'Etablissement, Aide-soignant

#### Assistent avec voix consultative

- ✚ Mme Houria DI FRANCESCO, Directrice des soins, coordinatrice générale des soins
- ✚ Mme Clarisse SOMNY, Médecin CGRAS
- ✚ Mme Claire BUSSIERES et Mme Louise NOEL, Ingénieures qualité et gestion des risques

#### Invitée permanente

- ✚ Mme Natalie GEDROSE, médiatrice de santé pair

### CONTACT

Secrétariat de la C.D.U. (Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales)

☎ 04.42.16.17.97 @ [duqag@ch-montperrin.fr](mailto:duqag@ch-montperrin.fr)

Ou en écrivant à Madame la Directrice – Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales - 109 Avenue du Petit Barthélemy - 13617 Aix en Provence Cedex 1.