



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'usager.
- **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 Lyrette 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

Assistant 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, Ingénieres 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

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