

## La cellule de relation

### avec les usagers

La Cellule des Relations avec les Usagers est l'acteur opérationnel de la Commission des Usagers. Elle est l'interlocuteur privilégié des usagers pour écouter, assister, orienter et répondre à toutes les questions que vous pouvez vous poser. Elle n'intervient que si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour.

En premier lieu, adressez-vous à votre médecin référent ou au cadre de santé du service qui essayera de répondre à vos attentes dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des solutions apportées, rapprochez-vous de la Cellule des Relations avec les Usagers qui vous aidera dans vos démarches.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter Mme Brigitte DUMEIGE, Adjoint des Cadres Hospitaliers, Cellule des Relations avec les Usagers :

☎ 03 27 69 48 94

Du lundi au vendredi : 9h - 12h | 13h - 16h

✉ [cdu@ch-maubeuge.fr](mailto:cdu@ch-maubeuge.fr)

Toute réclamation (hors contentieux) est inscrite par la Cellule des Relations avec les Usagers sur un registre spécial, dans le respect des règles du secret médical.

Conformément à la loi informatique et liberté de 1978, vous avez un droit d'accès et de rectification des informations nominatives vous concernant consignées dans ce registre.

## La Commission des Usagers

Le décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 fixe les missions, composition et modalités de fonctionnement des "Commissions des Usagers" des établissements de santé.

### Composition (membres délibératifs) :

A "Y 8c WYi f 65 >>5 'Président de la CDU YhA fXYWp' a fXJUHri fg dd fUbh

M<sup>me</sup> BÉRIOU, Vice-Présidente de la CDU et Représentant des Usagers Titulaire

M. LENNE, Directeur Général

M. BRABANT, Directeur Adjoint

M. le Docteur BECKER, Médecin médiateur titulaire

M<sup>me</sup> VIARDOT, Médiateur non médecin titulaire

M<sup>me</sup> DUEZ, Médiateur non médecin suppléant

M. DEROME, Représentant des Usagers Titulaire

M<sup>me</sup> J 9F9DH Représentant des Usagers Suppléant

M. MAGDZIAK, Représentant des Usagers Suppléant

M. le Docteur GNANSOUNOU, Président de la CME

M. le Docteur DRIS, Vice-Président de la CME (Suppléant du Président de CME)

M<sup>me</sup> DUHAMEL, Représentant de la CSIRMT titulaire

M. PILAETE, Représentant de la CSIRMT suppléant

**Fonctionnement :** Elle se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi sou-vent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises.

**Missions :** Elle veille au respect des droits des usagers et à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

**Les Représentants des Usagers :** Désignés par l'ARS, ils peuvent également vous apporter leur aide. Pour les contacter :

#### Titulaires

M<sup>me</sup> BÉRIOU  
Association UFC  
☎ 06 47 49 53 81

M. DEROME  
Association FFR  
☎ 03 27 39 62 87

#### Suppléants

M. VEREPT  
Fibromyalgie SOS  
☎ 06 88 23 86 90

M. MAGDZIAK  
UDAF  
☎ 06 23 22 04 13



## LA COMMISSION DES USAGERS ET SA CELLULE

*Le Centre Hospitalier de Maubeuge  
à l'écoute des usagers et de leurs proches*

# Vous rencontrez ou avez rencontré des difficultés avec l'un de nos services ?

## Vous êtes hospitalisé(e)



Informez les responsables du service du motif de votre mécontentement afin que ces derniers apportent une solution rapide et efficace au problème évoqué.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse apportée et que vous souhaitez transformer votre grief en réclamation, rapprochez-vous de la Cellule des Relations avec les Usagers.

☎ 03 27 69 48 94

Du lundi au vendredi : 9h - 12h | 13h - 16h

✉ [cdu@ch-maubeuge.fr](mailto:cdu@ch-maubeuge.fr)



Dès réception de votre réclamation, le Directeur de la Patientèle :

- en accuse réception,
- diligente une enquête,
- vous apporte une réponse.

Il peut ensuite vous conseiller de saisir le **médiateur** ou vous informe qu'il a procédé lui-même à cette saisine

Dès qu'il est saisi, le **médiateur** vous propose une rencontre et en établit un compte-rendu qui vous est communiqué.

## Vous n'êtes plus dans l'établissement

Formulez votre réclamation par courrier en relatant les faits le plus précisément possible (faits, date d'hospitalisation, service, etc ...). Ce dernier est à transmettre à l'attention du Directeur du CHM ou du Directeur de la Patientèle.

📍 Rue Simone Veil - 59600 - Maubeuge

Le courrier sera alors enregistré dans le registre des réclamations.



Il existe deux catégories de médiateurs :

**Le médiateur médecin**, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

**Le médiateur non médecin**, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Nb : Si une réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.