

## La COMMISSION DES USAGERS (CDU) dans l'établissement (décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016)

### Quelles sont les MISSIONS de la CDU ?

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

### Quelles sont ses ACTIONS ?



Assurer le lien entre les usagers et l'équipe soignante en cas de besoin

Analyser les motifs de plaintes, les réclamations et les témoignages de satisfaction

Formuler des recommandations à la Direction

Proposer des projets pour les usagers

### QUI en fait partie et comment CONTACTER les représentants des usagers ?

<b>Présidence</b>	<b>M. Gilles MOLMERET</b> , Président de la CDU ; Tél. : 06 32 87 53 59 ; gillesmolmeret@gmail.com <b>Mme Sylvie VIARD</b> , vice-Présidente de la CDU, Tél. 04 42 33 69 79 ; sviard@ch-aix.fr
<b>Représentante du Conseil de Surveillance</b>	<b>Mme Marie-Pierre SICARD DESNUELLE</b> , Adjointe au Maire d'Aix-en-Provence
<b>Représentants légaux de l'établissement</b>	<b>M. Francis SAINT-HUBERT</b> , Directeur Général du CHI Aix-Pertuis ; direction-generale@ch-aix.fr ou sa représentante <b>Mme Carole FESTA</b> , Directrice des Usagers, Coopérations et Affaires juridiques
<b>Médiateurs médecins</b>	<b>M. le Dr Pierre KIEGEL</b> , titulaire / <b>M. le Dr Frédéric BOURGEOIS</b> , suppléant
<b>Médiatrice non médecin</b>	<b>Mme Sylvie VIARD</b> , titulaire, cadre Pôle Urgences, Gériatrie, Médecine Polyvalente ; sviard@ch-aix.fr
<b>Représentants des Usagers</b>	<b>Mme Marie Laure LUMEDILUNA</b> , titulaire, Représentante des Usagers au Conseil de Surveillance, Association Française des Diabétiques ; Tél. 06 08 95 01 71 ; marie.lumediluna@orange.fr <b>M. Guy REY</b> , titulaire, Fédération Nationale des Associations de Retraités (FNAR) Tél. 06 67 59 83 72 ; guy-rey@wanadoo.fr <b>M. Gilles MOLMERET</b> , suppléant, Ligue contre le Cancer ; Tél. 06 32 87 53 59 ; gillesmolmeret@gmail.com <b>Mme Roselyne AURENTY</b> , suppléante, France Parkinson ; Tél : 06 77 70 96 08 ; roselyne.aurenty@wanadoo.fr
<b>Président de la CME ou son représentant</b> (Commission Médicale d'établissement)	<b>M. le Dr Yves RIMET</b> , titulaire, Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant <b>M. le Dr Jean-François LAUDE</b> , Chef du Pôle Urgences, Gériatrie, Médecine Polyvalente
<b>Représentants de la CSIRMT</b> (Commission des Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Technique)	<b>Mme Nicole AUTIN</b> , titulaire, Cadre du service des Urgences d'Aix-en-Provence Tél : 04 42 33 97 08 ; nautin@ch-aix.fr <b>Mme Sandrine CASTELLON</b> , suppléante, Cadre du Laboratoire Tél : 04 42 33 92 15 ; scastellon@ch-aix.fr
<b>A titre consultatif</b>	<b>Mme Cécile CRISTIANO</b> , Responsable du service Qualité <b>Mme Agnès CLAPAREDE</b> , Qualificienne <b>Mme Isabelle GUINDE</b> , Assistante aux Affaires juridiques
<b>Invités permanents</b>	<b>M. le Dr Houtin BAGHDADI</b> , Président du Comité d'Éthique <b>Mme le Dr Joëlle VANNEYRE</b> , Coordinatrice gestion des risques associés aux soins <b>Mme Djemila BOUROUMA</b> , Coordinatrice générale des activités de soins <b>Mme le Dr Ariane JUNCA</b> , Praticien hospitalier de l'équipe mobile de soins palliatifs <b>M. Lahcène LHASSANE</b> , Responsable du bureau des entrées <b>Mme Louisa HAMSİ</b> , Secrétaire de la CDU, Bureau des réclamations

### Comment CONTACTER le secrétariat de la CDU ?

- ✉ : **CHPA-CHIAP Avenue des Tamaris 13 616 Aix-en-Provence Cedex 1**
- 📧 : **secretariat-usagers@ch-aix.fr**
- ☎ : **04 42 33 99 26**

Le secrétariat de la CDU est situé au rez-de-chaussée du bâtiment de la Direction.