

MISSIONS

Chaque établissement de santé dispose d'une C.D.U. qui représente les patients et leur famille, veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. (Art. L. 1112-3 du code de la santé publique) notamment :

- ❖ Elle examine les plaintes et réclamations (hors recours gracieux ou juridictionnel) et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- ❖ Elle est informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- ❖ La Commission 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.

Ses membres sont astreints au secret professionnel.

Vous pouvez exprimer oralement votre plainte ou réclamation auprès du médecin ou du cadre de santé du service.

En cas d'impossibilité ou si les réponses reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez vous adresser, soit :

- par écrit au Directeur de l'EPSM : 1 chemin de Bouy BP 70555 , 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE cedex
- par mail à : contact@epsm-marne.fr
- par téléphone auprès du secrétariat de direction (03-26-70-37-01 / 37-02) qui consignera par écrit
- en vous rendant au secrétariat de Direction afin que votre démarche soit consignée par écrit.

L'ensemble des plaintes et réclamations est adressé au Directeur. Selon leur nature, il pourra saisir le médiateur ou avisera le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur. L'auteur d'une réclamation peut se faire accompagner d'un représentant des usagers pour la rencontre avec le médiateur.

COMPOSITION

Médiateurs médecin	
M. le Dr Anis DAMMAK	PH chef de pôle
M. le Dr Raymond VIDELAINE	PH
Médiateurs non médecin	
Monsieur Arnaud MIRBEL	Cadre de santé - représentant de la Commission de Soins infirmiers, de rééducation et médico-technique
Madame Isabelle CREVET	Préparatrice en pharmacie - représentante de la Commission de Soins infirmiers, de rééducation et médico-technique
Représentants des usagers	
Mme Marie-Jeanne SALVATORI - Présidente	ADAPEI Marne
M. Michel COLLARD – Vice Président	UNAFAM Marne
Mme Agnès BEORCHIA	UNAFAM Marne
M. Daniel LIEBAULT	Jalmalv
Assistent aux séances de la CDU, avec voix consultative	
Mme Marie-José MOUCHOT – Vice Présidente	Directrice de la Qualité, Gestion des risques, Audits et Organisation
Mme Caroline BOUTILLIER	Directrice des Affaires Générales, du Médico-social et de la Communication
Mme Aurore SERGEUR	Technicienne Qualité / Gestion des risques - DQGRAO