

# LACOMMISSIONDESUSAGERS(CDU)

## QUELLES SONT SES MISSIONS ?

La commission des usagers (CDU), anciennement commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Le litige doit mettre en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades.

La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

## COMMENT EST-ELLE COMPOSÉE ?

Au Centre hospitalier d'Arras, la commission est composée des personnes suivantes :

### Membres titulaires

- **Représentant légal de l'établissement :**  
Monsieur Philippe MERLAUD, Directeur, représenté par Madame Hélène DERUDDRE, Directrice adjointe en charge de la Qualité et des Relations clientèle, par intérim.
- **Médiateur Médecin :**  
Monsieur le Docteur Jean-Pierre DEGUINE, Praticien attaché, Anesthésiste
- **Médiateur non médecin :**  
Monsieur Jean-François DEBACQ, Cadre de Santé, SAMU, Président de la Commission Des Usagers (CDU)
- **Représentants des Usagers :** Monsieur Robert WINDELS (Association UNAFAM) Vice-Président de la CDU -  
Madame Thérèse SKALECKI (Association UFC Que Choisir)
- **Représentant de la Commission Médicale d'Etablissement :**  
Docteur Maxime GRANIER, Praticien Hospitalier, Chef de service Réanimation
- **Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et MédicoTechnique :**  
Madame Laurence LEMAIRE, Cadre de Santé, service de pneumologie,
- **Représentant du personnel :**  
Monsieur Samuel LECLERCQ, Infirmier en soins généraux,
- **Représentant du Conseil de Surveillance :**  
Monsieur Robert WINDELS, représentant des Usagers

### Membres suppléants

- **Médiateur médecin**  
Madame le Docteur Emmanuelle LOUART, Médecin Urgentiste
- **Médiateur non médecin**  
Madame Laetitia BOUDRINGHIN, Cadre de Santé, Unité Protégée de Réadaptation
- **Représentants des Usagers**  
Madame Annie WINDELS (association UNAFAM)  
Monsieur Bernard DUBUIS (Association UFC Que Choisir)
- **Représentant de la Commission Médicale d'Etablissement :**  
Docteur Patrick LE-COZ, Président de la Commission Médicale d'Etablissement
- **Représentant du personnel :**  
Monsieur Denis GAILLET, Aide-soignant,
- **Représentant du Conseil de Surveillance**  
Madame Sylvie NOCLERCQ, élue à la ville d'ARRAS

### Membres avec voix consultatives

- **Juriste en charge de la Clientèle :**  
Madame Valérie BAILLEUL
- **Coordonnateurs de la gestion des risques**  
Madame Marie-Thérèse BARNET, Cadre de Santé, Coordonnateur paramédical de la gestion des risques associés aux soins  
Madame Anne-Claire SETTINERI-DUPONT, Ingénieur Qualité et Gestion des Risques  
Madame Justine LEPREUX, Ingénieur Qualité et Gestion des Risques  
Le secrétariat de la Commission des usagers sera assuré par Madame Sophie BREFORT