

# LA COMMISSION DES USAGERS

## INSTRUCTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le directeur de l'établissement. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et des représentants des usagers.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est disponible à l'accueil.

Pour contacter les représentants des usagers,  
veuillez utiliser l'adresse électronique suivante : [representants-des-usagers@ch-lequesnoy.fr](mailto:representants-des-usagers@ch-lequesnoy.fr)  
ou le numéro de téléphone suivant : 03 27 14 86 05

Votre demande leur sera adressée ainsi qu'au service qualité.

### Les membres de la CDU

Les membres obligatoires :

**Président** : Frédéric LEFEBVRE, représentant des usagers

**Vice-Président** : Fabien PETIT, directeur

**Direction** : Fabien PETIT, directeur, Marc-Antoine HAMRIT, directeur délégué (suppléant)

**Médiateur médical** : Dr Jean-Luc LEDOUX, Dr Sylvie TONDEUX (suppléante)

**Médiateur non-médical** : Nathalie VESINET, coordinatrice des soins, Christelle CAUCHIES, responsable des services économiques (suppléante)

**Représentants des usagers** : André FOURNIER, Fédération nationale des accidentés de la vie - Groupement du Nord (FNATH 59), Frédéric LEFEBVRE, Fédération française des diabétiques, Christine BOUDIER, Union nationale des associations France Alzheimer et maladies Apparentées (suppléante).

Participent également :

**Président de CME** : Dr Lionel DUQUESNE, Dr Sylvie TONDEUX (suppléante)

**Représentante de la CSIRMT** : Nathalie VESINET, coordinatrice des soins, Sylvie LECOLIER, IDE coordinatrice des vigilances (suppléante)

**Responsable qualité/gestion des risques** : Françoise MOURA, Sébastien PAMART (suppléant)

**Représentante du personnel** : Cathy WITAS, Laura STELMASZYK (suppléante)

