

Santé Centre Alsace	QGDR-RU-CL-01
Liste et coordonnées des membres de la Commission Des Usagers de l'HAD Centre Alsace	Version : 14 Date de mäj : 27/08/25

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de faire respecter les droits des usagers et de les aider dans leurs démarches. Elle est composée de quatre représentants d'associations d'usagers bénévoles agréées par le ministère de la santé, d'un représentant des aidants, des médiateurs médicaux et non médicaux, du représentant légal de l'établissement, du président de la CME

Représentant légal de l'établissement	
Marie-Hélène RAFF	Directrice Présidente de la CDU
Médiateurs médecins	
Dr Céline ILTIS	Médecin praticien <i>Médiateur médical titulaire CDU</i>
Dr Sandrine JANTE	Médecin praticien <i>Médiateur médical suppléant CDU</i>
Médiateurs non - médecins	
Delphine RUANT	Cadre de Santé <i>Médiateur non-médical suppléant CDU</i>
Claire TOURNOUX	Responsable Qualité et Gestion Des Risques <i>Médiateur non-médical titulaire CDU</i>
Président de la CME	
Dr Séverine DEWALLY	Docteur en Pharmacie <i>Présidente CME</i>
Représentants des usagers	
Marie HAESSELY Titulaire	Association des familles et malades ou opérés cardio vasculaire
Jean-Jacques MULLER Titulaire	Association des Paralysés de France (APF)
Pierre MEYER Suppléant	Association des familles et malades ou opérés cardio vasculaire
Annie BALTHAZARD Suppléant	Association des familles et malades ou opérés cardio vasculaire
Représentant des aidants	
Isabelle HIFF	Aidant - Expert

Vous pouvez contacter la Commission des Usagers :

- Par mail : cdu@santécentrealasce.fr
- Par téléphone : 03.89.80.41.40

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.