

## LES DROITS ET INFORMATIONS PRATIQUES

**Si vous souhaitez exprimer votre insatisfaction ou nous faire part d'une réclamation, nous vous invitons à :**

- En informer le personnel du service ;
- Demander à rencontrer le cadre de santé ou le médecin du service.

**Si le différend persiste, vous pouvez :**

- Ecrire un courrier à l'attention de la directrice ;
- Contacter directement la personne en charge des relations avec les usagers via le secrétariat de direction au 03.87.23.23.03 ;
- Contacter un représentant des usagers en prenant rendez-vous au 03.87.23.23.03 ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : [representantusager@crs-abreschviller.fr](mailto:representantusager@crs-abreschviller.fr)

**Toute réclamation fera l'objet d'un examen avec les professionnels concernés et d'une communication à la Commission des Usagers (CDU).**

## MISSIONS ET COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

### • Missions :

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La commission des usagers facilite les démarches des usagers. Elle veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci, être informés des suites de leurs demandes, des voies de recours et de conciliation.

### • Composition :

#### Les membres titulaires de droit :

- La représentante légale de l'établissement : Madame Mélanie VIATOUX
- Le médiateur médical : Docteur Abdellatif MECHKOUR
- Les médiateurs non médicaux :
  - Madame Valérie SCHEFFZEK, titulaire
  - Madame Sandrine PROUTEAU, suppléante
- Le président de la Commission Médicale d'Etablissement : Docteur Abdellatif MECHKOUR
- Les représentantes de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médicotechniques (titulaire et suppléante) :
  - Madame Sophie BENAD, titulaire
  - Madame Aurélie RICHARD, suppléante
- Les représentantes du Comité Social et Economique (titulaire et suppléante) :
  - Madame Sandrine GREINER, titulaire
  - Madame Inès MARTINET, suppléante
- Le représentant du Conseil de Surveillance : Monsieur Jean-Luc CHAIGNEAU

#### Les représentants des usagers :

- Pour l'association Fédération Nationale Famille Rurales : Monsieur François DOTTORI, titulaire
- Pour l'association Alsace Cardio : Monsieur Jean-Jacques VETTER, titulaire
- Représentant des familles auprès de l'USLD : Madame Corinne GRANDIDIER

#### Les membres avec voix consultative :

- Monsieur Steve BRENNEIS, Directeur délégué en charge du médico-social et de la réadaptation
- Madame Josée SPIESS, Cadre de santé en USLD
- Madame Morgane KLEIN, Responsable Qualité et Gestion des Risques

### • Le Défenseur des droits :

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante, chargée de veiller à la protection de vos droits et libertés et de promouvoir l'égalité. Il peut être saisi si vous êtes en désaccord avec une décision ou le comportement d'une administration.

09.69.39.00.00 (Du lundi au vendredi de 8h à 20h – prix d'un appel local)

Site internet : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)