



# Centre Hospitalier de Falaise

Boulevard des Bercagnes – CS 60038 – 14700 FALAISE  
Tel : 02.31.40.40.40

DRP.DA.016 - V7 - Février 2024

## *Droits et Informations des Usagers*

### LA COMMISSION DES USAGERS QU'EST-CE QUE C'EST ?

#### LA COMMISSION DES USAGERS

Commission pour les usagers – Patients - Familles

- La commission des usagers est une instance règlementaire qui permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.
- Elle veille au respect des droits des patients et facilite leurs démarches.
- Elle contribue par ses avis et recommandations à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Les plaintes et réclamations adressées à l'établissement et les réponses apportées par le responsable légal sont mises à disposition et analysées par les membres de la commission ;

#### ÊTES-VOUS SATISFAIT OU NON DE LA PRISE EN CHARGE AU COURS DE VOTRE SEJOUR,

#### EXPRIMEZ-VOUS :

Par le biais du questionnaire de satisfaction  
En vous rapprochant du cadre de santé du service

En contactant les membres de la CDU qui vous orienteront et vous informeront

Secrétariat de la CDU : 02.31.40.40.40

Poste : 46.10

Mail : [sandrine.brunet@ch-falaise.fr](mailto:sandrine.brunet@ch-falaise.fr)

Secrétariat de Direction : 02.31.40.41.40

Adresse : CH de Falaise

Secrétariat de la CDU  
Boulevard des Bercagnes  
CS 60038  
14700 FALAISE

#### LES MEMBRES DE LA CDU :

##### **Représentant légal de l'Etablissement**

*Mme Marjorie BODEREAU - Directrice de site et Vice-Présidente de la CDU*

##### **Responsable qualité**

*M. Loïc BOSCOT*

##### **Représentants des usagers, nommé par l'ARS**

*Mme Marie Ange POIRIER - Titulaire, Présidente de la CDU*

*Mme Monique FOURGEAUD POINTCHEVAL - Suppléante*

*M. Jean Michel BLIN - Suppléant*

##### **Médiateur non médical**

*Mme Jennifer DIOT - FF Cadre Supérieur de Santé, Titulaire*

*Mme Anne BON-LEGENTIL - Cadre Supérieur de Santé, Suppléante*

##### **Président de la CME**

*Dr Raphaël BERENGER*

##### **Médiateur Médical**

*Dr François-Xavier PINSON*

##### **Représentant du personnel**

*Mme Karine VELANOVSKI*

##### **Représentant Conseil de Surveillance**

*Mme Clara DEWAELE*