



La Commission des usagers (CDU) en 2016 remplace la Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise en Charge (CRUQ-PC) instituée par la loi du 4 mars 2002.

Cette commission a une double mission :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Si une famille rencontre une difficulté dans le service d'accueil de son enfant, elle peut :

- en discuter avec la puéricultrice du service ou le médecin ;
- rencontrer la Directrice ou la Directrice adjointe qui se tiennent à leur disposition ;
- adresser un courrier par écrit à la Direction de l'établissement qui traitera la plainte avec le concours de la Commission des Usagers ;
- demander un rendez-vous avec le médiateur médical ou le médiateur non médical de la Commission des Usagers. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.
- demander à se faire accompagner par un représentant des usagers de la CDU lors de leur rencontre avec le médiateur

Les représentants des usagers restent également à votre disposition si vous le souhaitez pour toute information en lien avec vos droits.

Les membres de cette commission :

NOM	Fonction	Comment les joindre ?
Mme POIRIER-MARTINET	Directrice Adjointe - Présidente de la CdU	Par écrit : Fondation Paul Parquet, 41 boulevard Paul Emile Victor - 92 200 Neuilly sur Seine  Ou par téléphone : 01.46.24.97.28 Ou par mail : fondationpaulparquet@wanadoo.fr
Mme DE ROUX	Directrice, Responsable des relations avec les usagers	
M. DEDEYAN	Association FNAR, Représentant des usagers	En laissant un courrier à l'accueil Ou par mail : patrice.dedeyan@orange.fr
Mme COQUAND	Association Aide Familiale A Domicile Représentant des Usagers	En laissant un courrier à l'accueil Ou par mail : elisabeth.coquand@outlook.com
Dr LALAU-KERALY	Pédiatre - Vice-président de la Commission des Usagers - Médiateur médical	En laissant un courrier à l'accueil Ou par téléphone : 01-46-24-97-28 Ou par mail : jeanlalaukeraly@wanadoo.fr
Mme GOURMELON	Médiateur non médical	En laissant un courrier à l'accueil Ou par téléphone : 01.46.24.97.28