

Un remerciement, une réclamation,
votre satisfaction,



Nous sommes à votre écoute

• Par internet

En vous exprimant

-> Sur le site : www.ch-denain.fr / Rubrique : **nous contacter**

-> Sur le portail de signalement
des événements sanitaires indésirables
du ministère de la santé :



• De vive voix

-> En vous adressant au **personnel du service**, au **cadre de santé**
ou au **médecin** (pour obtenir un rendez-vous, veuillez vous
adresser au secrétariat du service).

-> En consentant, au moment de votre séjour, à communiquer votre
adresse mail afin de répondre à une **enquête de satisfaction** après votre retour à domicile.

• En saisissant, sur rendez-vous

- Le **Médecin Conciliateur**, compétent pour les réclamations mettant en cause l'organisation des soins
et le fonctionnement médical du service.

- Le **Conciliateur non médical**, pour les autres réclamations.

Le rendez-vous est à prendre auprès du secrétariat de direction au **03.27.24.30.54** ou **dssi-secr@ch-denain.fr**

En cas de saisie de l'un des conciliateurs, vos plaintes et réclamations seront examinées par la Commission des Usagers
(cf composition ci-dessous).

Sa composition se limite aux Présidents, Conciliateurs, Représentants des Usagers et membres permanents pour
constituer le «bureau des Plaintes et Réclamations».

• Par écrit

En adressant votre courrier à : **Monsieur le Directeur Général**

Centre Hospitalier de Denain- 25 bis rue Jean Jaurès - BP 225 - 59723 DENAIN Cedex

Composition de la Commission Des Usagers (CDU)

MEMBRES DE DROIT :

- Monsieur Jean-Paul DUPONT, Représentant des Usagers*, Titulaire Président
- Madame Brunhilde D'HENRIPRET, Représentant des Usagers*, Titulaire
- Monsieur Roland BOUVART, Représentant des Usagers*, Suppléant
- Monsieur Hervé DEMANGEAT, Représentant des Usagers*, Suppléant
- Madame Estelle MIELLOT, Cadre de pôle, désigné par le représentant
légal de l'établissement Vice-président et Médiateur non médical, Titulaire
- M. le Docteur REYNAERT, Médecin médiateur
- Madame Emilie HERBEZ, Médiateur non médical, Suppléant

MEMBRES CONSULTATIFS :

- Mme le Docteur TYWONIUK, Coordinatrice gestion des risques
- Madame Amélie GRUSLEWSKI, Secrétaire

MEMBRES PERMANENTS :

- Mme le Docteur BELLO, PCME
- Madame Annie DENIS, Représentante du Conseil de Surveillance
- Madame Valérie DUBOIS, Représentante de la CSIRMT
- Madame Christelle PAVOT, Représentante du CSE, Titulaire
- Madame Sylvie SCHUTT, Représentante du CSE, Suppléant
- Madame Odile FAZIO, Directrice Qualité et Communication

Un **PROJET DES USAGERS** est défini et mis en œuvre
par la CDU avec pour objectif d'exprimer les attentes
et propositions des usagers et leurs représentants au
regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la
sécurité de la prise en charge et du respect des droits
des usagers de l'établissement. Ils ont ainsi la
possibilité d'être informés et de donner leurs avis sur
les nombreux aspects de l'organisation et du fonction-
nement de l'établissement.
Vous pouvez le consulter sur demande auprès de la
CDU.

Pour tout renseignement :
03.27.24.30.54
ou
dssi-secr@ch-denain.fr