

UNE DIFFICULTE, UN PROBLEME...



Pour répondre au mieux à vos attentes, les responsables de secteur sont à votre disposition pour toutes les questions ou difficultés rencontrées au cours du séjour de l'enfant

Ou

Le médecin référent pour toutes les questions médicales.



Vous avez également la possibilité de vous adresser à un des médiateurs :

Les médiateurs sont désignés par la directrice de l'établissement, ils peuvent vous recevoir en cas de mécontentement.

- ▶ 1 Médiateur médecin Aurélie LUCET
- ➤ 1 Médiateur médecin suppléant......Primaël DAUTEL
- ➤ 1 Médiateur non médecin
- ➤ 1 Médiateur non médecin suppléant..... Cherif BELLACHE

Par téléphone au 03. 44. 67. 11. 00.



Vous pouvez aussi contacter les représentants des usagers :

Les « Représentants des usagers » sont des personnes bénévoles missionnées par des associations et désignées par l'Agence Régionale de Santé pour vous représenter au sein de l'établissement. Un représentant des usagers peut vous accompagner lors de votre rencontre avec un médiateur.

 $Par\ courrier\ \'electronique: usagers.bois-larris @croix-rouge.fr$

Ou

Par dépôt d'un courrier dans la boîte aux lettres interne située à proximité de l'Accueil.



A tout moment, vous pouvez aussi contacter la Directrice :

Par courrier: Loubna TERBAK - Directrice CMPRE Bois-Larris

Une Commission Des Usagers (CDU) existe dans l'établissement.

Elle a pour but de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle est présidée par Madame BENHAMOU. La Directrice, les Médiateurs et les Représentants des usagers en font partie.

La Commission Des Usagers se compose des membres suivants :

>	1 Président (Représentant des usagers)Martine BENHAMOU	Missionnée par l'APF France Handicap
>	1 Représentant des usagers	Missionné par l'Union Départementale des Associations Familiales
>	1 Représentant des usagers suppléant	Missionné par l'APF France Handicap

1 Médiateur non médecin

1 Responsable Assurance Qualité.....

1 Directrice Loubna TERBAK
1 Médiateur médecin Aurélie LUCET
1 Médiateur médecin suppléant Primaël DAUTEL