

# Commission des Usagers

Dans chaque établissement, une 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 en soins et de leurs proches.

## Comment formuler une réclamation ?

En votre qualité d'utilisateur du service public, vous avez la possibilité d'exprimer vos griefs auprès des responsables du service dans lequel vous êtes pris en charge. En cas d'impossibilité de rencontre directe, ou si les explications ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser votre réclamation à la Direction Générale de l'EPSM des Flandres ou solliciter l'assistance auprès du service pour vous aider à rédiger votre courrier.

Vous avez également la possibilité de mentionner vos griefs dans le questionnaire de satisfaction remis à votre sortie.

## Composition de la Commission - Membres obligatoires

- M. Jean-Michel LEKCZYNSKI, Représentant légal de l'établissement et Président de la Commission
- M. le Dr Jean-Louis POURPOINT, Praticien Hospitalier - médiateur médical titulaire,
- M. le Dr Francis VILEYN, Praticien Hospitalier - médiateur médical suppléant,
- Mme Marine HAJZLER, juriste, médiateur non médical titulaire,
- Mme Christelle GUENA, Attachée d'Administration Hospitalière à la Direction des soins,
- Mme Dorothee VERWAERDE, Représentante des usagers et Vice-Présidente de la Commission,
- M. Alain MOREEWS, Représentant des Usagers,
- M. Claude ETHUIN, Représentant des Usagers suppléant,

## Membres facultatifs :

- M. le Dr Eric SALOME, Praticien Hospitalier - Président de la CME,
- Mme Véronique VANCUTSEM, Cadre Supérieur de Santé, Représentante de la CSIRMT,
- M. Pascal DIEUDONNE, Aide Médico-Psychologique, Représentant de la CSIRMT,
- Mme Emilie MALBRANQUE, Assistante Socio-Educative, Représentante du CTE,
- M. Matthieu AELBRECHT, Aide Médico-Psychologique, Représentant du CTE,

## Invités permanents :

- M. Janick DEPRINCE, Directeur de la Qualité et Gestion des Risques, Directeur des soins,
- Mme Amandine SCHAUB, Qualificienne,
- M. Eric JOOSSEN, Cadre Supérieur de Santé, Psychiatrie adulte
- Mme Audrey COULIER, Cadre Supérieur de Santé, Pédopsychiatrie,
- Mme Barbara COEVOET, Cadre Socio-Educatif,
- Mme Sylvie DUBUISSON, Référente des soins sous contrainte,

## Comment contacter un membre de la Commission des Usagers

Vous pouvez appeler le 03.28.43.47.81 ou adresser une demande écrite auprès des représentants des usagers aux adresses suivantes :

Dorothee Verwaerde : [verwaerdedorothee@gmail.com](mailto:verwaerdedorothee@gmail.com)

Alain Moreews : [amoreews@gmail.com](mailto:amoreews@gmail.com)