

- Interpeller les professionnels : médecins, soignants, ménage, restauration
- Demander à parler à un responsable : N° de téléphone affichés en chambre
- Donner votre avis : Remplir les questionnaire de satisfaction
- Ecrire une lettre à la direction
- Contacter un représentant des Usagers
- Saisir la commission des Usagers

Représentants des Usagers

André PILON

06 08 68 93 59 - anpilon@yahoo.fr

Vice-Président de la commission des usagers
Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité

Michel LE NEEL

06 08 00 10 53 - fm.le-neel@orange.fr

Représentants des usagers **Ligue Contre le Cancer**

Jean-Pierre BABILONI

06 33 62 04 95 - babor@orange.fr -

Représentants des usagers
Association française des malades opérés cardiovasculaires (AFDOC)

Pascale FINIELZ

06 83 06 93 24 - p.finielz@wanadoo.fr -

Représentants des usagers - **UFC Que Choisir**

Vous pouvez les contacter pour toute problématique concernant la qualité de votre prise en charge, pour des conseils, une aide, un accompagnement.

Autres membres de la Commission des usagers :

Philippe PISAPIA - Directeur - Président de la commission des usagers

Dr Judith IFRAH - Médiateur titulaire médical

Dr Laurent CHEVALLIER - Médiateur suppléant médical

Oifa ES SIFI - Cadre infirmier - Médiateur titulaire non médical

Gilles VALLAT - Responsable des rééducateurs Médiateur suppléant non médical



COMMENT ÊTRE ÉCOUTÉ ET ENTENDU AU SEIN DE NOTRE CLINIQUE ?

Quel est le rôle des représentants des usagers ?

Les représentants des Usagers sont des acteurs essentiels pour veiller au respect des droits des Usagers et à l'amélioration de la qualité du système de santé.

Leur présence dans les instances décisionnelles et consultatives du système de santé est essentielle pour rendre effective la participation des Usagers et contribuer à la définition des politiques de santé ou à l'organisation du système de santé au niveau régional et national : cela fonde la démocratie sanitaire.

Qui sont ils ?

Les représentants des Usagers de la clinique sont membres d'associations indépendantes et agréées.

Ils s'engagent et agissent pour garantir le respect et l'expression des droits des Usagers de la clinique.

Quelles sont leurs missions ?

S'impliquer, au nom des Usagers, dans l'organisation de la clinique.

Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients.

Faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de leurs droits.

Quelles sont les missions de la CDU ?

Veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil.

Être associée à l'organisation des parcours de soins et à la politique de qualité et de sécurité.

Informer les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent.

Quelle est son rôle ?

Elle est informée des résultats des enquêtes de satisfaction patient, des plaintes et réclamations ainsi que des suites qui leurs sont données, du bilan des événements indésirables et des résultats des indicateurs de qualité et sécurité des soins.

Comment la saisir ?

Tout patient a un droit de recours à la médiation.

Vous pouvez saisir la CDU en cas de litige pouvant mettre en cause la politique d'accueil et/ou prise en charge des malades.

Ce temps d'échange est initié suite à une réclamation.