

Comment puis-je être écouté et entendu au sein de cet établissement?

	<p>1. Interpeller les professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • médecins, soignants, ménage, restauration
	<p>2. Demander à parler à un responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • la liste des n° de téléphone des principaux responsables est affichée en chambre
	<p>3. Renseigner le questionnaire de satisfaction</p> <ul style="list-style-type: none"> • présent dans le livret d'accueil
	<p>4. Ecrire une lettre à la Direction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous nous engageons à vous répondre rapidement et systématiquement
	<p>5. Contacter un représentant des Usagers</p>
	<p>6. Saisir la Commission des Usagers</p>

Qu'est-ce qu'un Représentant des Usagers ?

Totalement indépendants de l'établissement et adhérents d'Associations agréées, ils sont les porte-paroles des patients dans les instances de la clinique (les Représentants des Usagers siègent principalement dans la Commission des Usagers)



Ils sont destinataires :

- des réclamations, des plaintes des patients et des réponses de l'établissement,
- des résultats des questionnaires de satisfaction
- des événements indésirables graves
- Ils collaborent au bon fonctionnement de l'établissement et donnent leur avis.

Ils participent aux décisions concernant l'amélioration de la qualité de la prise en charge

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

Qu'est-ce que la Commission des Usagers et comment la saisir?

Cette instance veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches.

Elle est chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches

La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.



En cas de problème sur votre prise en charge :

- Vous pouvez saisir la CDU en cas de litige pouvant mettre en cause la politique d'accueil et/ou de prise en charge des malades.
- Le directeur de la Clinique peut également saisir lui-même la CDU

Comment contacter les représentants des usagers ?

Nom	Fonction et Association	Coordonnées
William LECLAIRE	Vice-Président de la Commission des Usagers Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés	06 72 85 61 71 wfleclair@me.com
Eliane FABREGUE	Représentante des Usagers Ligue Contre le Cancer	06 85 44 70 46 e.fabregue@orange.fr
André PILON	Représentante des Usagers Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité	06 77 68 71 64 anpilon@yahoo.fr
Michel LE NEEL	Représentant des Usagers Ligue Contre le Cancer	06 08 00 10 53 fm.le-neel@orange.fr

Les autres membres de la CDU

Philippe PISAPIA	Directeur et Président de la Commission des Usagers
Judith IFRAH	Médecin médiateur titulaire
Laurent CHEVALLIER	Médiateur médecin suppléant
Olfa ES SIFI	Cadre Infirmier et Médiateur non médecin titulaire
Gilles VALLAT	Responsable des rééducateurs et Médiateur non médecin suppléant