



Information patients

COMMISSION DES USAGERS

Code de la Santé Publique : Article L1112-3, Articles R1112-79 à R1112-90, Articles R1112-91 à R1112-94.

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

● **Qualité de la prise en charge**

Comme tous les établissements de santé, la Clinique des Cèdres dispose d'une Commission des usagers (CDU).

Cette commission a une double vocation :

- Observer la qualité de la prise en charge des patients tout au long de leur circuit dans l'établissement, de l'entrée à la sortie, et proposer des améliorations lorsque cette prise en charge ne lui semble pas optimale. Ceci se fait essentiellement par l'étude des questionnaires anonymes de satisfaction qui vous sont remis pendant votre séjour et que nous vous demandons de remettre lors de votre sortie.
- Répondre aux plaintes orales ou écrites des patients émises auprès des soignants pendant le séjour ou a posteriori après la sortie, par courrier. Le livret d'accueil qui vous a été remis comporte une information sur cette possibilité d'adresser vos remarques ou plaintes à la Commission.

Si pendant votre séjour vous souhaitez faire part d'une réclamation, adressez-vous au Cadre infirmier du service où vous êtes hospitalisé ; vous pouvez également lui demander de rencontrer un médiateur :

- Médiateurs non médecins :
Mme Sabrina FRACCHIOLLA, Mme Maud GARDENT, Mme Océane FERRE
- Médiateurs médecins :
Dr Michel BEAUDEVIN, Dr Thierry FAURE et Dr Jean-François PERESSE
- Personne en Charge des Relations avec les Usagers :
M Kevin KAMALANAVIN

Si après votre sortie vous souhaitez exposer un problème à la Direction de la Clinique, vous pouvez nous adresser un courrier à l'attention du **Dr Guillaume RICHALET** Président directeur général ou adresser un mail à l'attention des représentants des usagers.

● **Représentants des Usagers**

Vous pouvez solliciter les représentants des usagers dont les missions sont définies par un certain nombre de textes (loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, ordonnance du 24 avril 1996, loi du 9 août 2004).

Le représentant des usagers représente les usagers du système de santé dans les établissements de santé où il participe à différentes commissions, à la fois pour améliorer la vie quotidienne et pour faire valoir les droits des personnes malades, mais aussi dans de nombreuses instances contribuant à orienter la politique de santé du niveau local au niveau national. Il exerce cette mission dans le cadre d'un mandat qui ne peut lui être confié que s'il est membre d'une association agréée à laquelle il doit rendre compte.

Si vous avez demandé à rencontrer un médiateur suite à une réclamation, vous avez la possibilité d'être accompagné(e) par un représentant des usagers lors de cette rencontre.

Les représentants des usagers de la Clinique des Cèdres :

- **Mme Anne-Marie LABASTROU** Association FRANCE ALZHEIMER Isère, RU titulaire
- **Mme Nicole CADOUX** Association RAPSODIE, RU titulaire
- **M Jean-Marc ASSORIN** Association ORGECO Isère, RU suppléant
- **M Patrick PERDIGON** Association des diabétiques de l'Isère, RU suppléant



email : ru.cliniquedescedres@gmail.com