

# À votre écoute, les représentants des usagers sont à votre disposition pour vous accompagner.



Modalités de saisie de la commission des usagers par un patient :

Tout patient peut exprimer ses griefs auprès du cadre responsable de service.

En cas d'impossibilités ou d'explications non satisfaisantes, le patient peut exprimer sa plainte par courrier adressé au directeur de l'établissement ou par mail à l'adresse suivante ci-dessous et demander à rencontrer les médiateurs (médical ou non selon le cas) en présence d'un représentant des usagers.

Vos représentants des usagers :

Madame HUOT (Ligue contre le cancer)

Des questions ? N'hésitez-pas à nous contacter via l'adresse mail suivante ci-dessous !

[solange.regimbeau@elsan.care](mailto:solange.regimbeau@elsan.care)

## Qui sont-ils ?



- Des bénévoles, membres d'une association agréé par le Ministère de la santé
- Porte-paroles des usagers dans les commissions et instances de l'établissement
- Nommés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de la santé

## Quelles sont leurs missions ?

- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en soin des usagers et de l'accompagnement des proches
- Faire entendre la voix de l'utilisateur dans diverses commissions de la clinique

## Quelles sont leurs activités ?

- Participer activement à la Commission des Usagers (CDU)
- S'impliquer dans la démarche qualité et gestion des risques de la Clinique, notamment à travers la déclaration des événements indésirables (EI), des événements indésirables graves (EIG) et de leur analyse
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations
- S'engager dans l'élaboration du projet d'établissement