

En premier lieu :

☞ Parlez-en à l'Infirmière Coordinatrice ou à l'équipe soignante de votre étage, ils s'efforceront de vous fournir toutes les explications nécessaires et **enregistreront vos remarques et observations sur le registre intranet des plaintes orales de l'Etablissement** afin qu'elles puissent être communiquées à la Commission des Usagers (CDU).

☞ Si la réponse apportée par l'équipe soignante ne vous paraît pas suffisante, **vous pouvez exprimer votre mécontentement oralement**, auprès de la Cellule Qualité et Gestion des Risques qui comprend :

Frédérique MALLET	Personne Chargée des Relations avec les Usagers	☎ 02.35.59.59.23
Stéphanie MULLIER	Responsable Qualité Gestion des Risques	☎ 02.35.59.59.58
Frédéric ABRAHAM	Coordonnateur de la Gestion des Risques associés aux Soins	☎ 02.35.59.59.72

☞ Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, **vous pouvez adresser un courrier de réclamation au Directeur de l'Etablissement**. Une réponse écrite vous sera apportée après enquête.

► En fonction de la nature de vos difficultés, il vous sera possible d'être mis en relation avec le « médiateur médical » ou le « médiateur non médical » et vous pourrez, si vous le souhaitez, vous faire accompagner d'un Représentant des Usagers, membre de la Commission des Usagers (CDU).

Vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation. Il se peut que l'entretien avec l'un des médiateurs ait apporté satisfaction. Si ce n'est pas le cas, la Commission des Usagers vous proposera des recommandations ou des voies de recours pour résoudre votre litige.

► **Si la saisine du « médiateur » relève de votre propre initiative**, elle devra se faire par lettre recommandée en mentionnant les dates d'hospitalisation ou des soins et l'exposé de vos griefs.

Le saviez-vous ?

La Commission des Usagers examine l'ensemble des plaintes et réclamations adressé par les usagers ou leurs proches afin que les faits reprochés puissent être pris en compte dans notre démarche d'amélioration de la prise en charge de nos patients.

Qu'est-ce que la CDU ?



La **Commission des Usagers (CDU)** permet de faire le lien entre l'Etablissement et les Usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à l'amélioration de l'accueil des patients et de leur entourage.

► La CDU instaure des conditions favorables au **règlement des litiges par le dialogue** avec l'utilisateur et l'intervention de deux médiateurs médecin et non médecin.

📁 **La CDU est chargée des missions suivantes :**

PARTICIPER à l'élaboration de la politique menée dans l'Etablissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

ÊTRE ASSOCIÉE à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement (CME).

SE SAISIR de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, et **FAIRE** des propositions.

ÊTRE INFORMÉE des suites qui leur sont données.

ÊTRE INFORMÉE une fois par an, des **Événements Indésirables Graves** survenus dans l'Etablissement et des mesures correctrices apportées ; cette information transmise à la CDU doit garantir le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné.

RECUEILLIR les observations des associations de bénévoles présentes dans l'Etablissement et ayant signé une convention avec la Clinique.

PROPOSER « un Projet des Usagers » exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'Etablissement.



Contacts CDU

Président de la CDU

Richard OUIN, Directeur

☎ : 02.35.59.59.23 - direction@clinique-du-cedre.fr

Médiateur Médecin Titulaire

Dr Rémi PERROTTE, Chirurgien Orthopédiste

☎ : 02.35.59.59.78 - remi.perrotte@clinique-du-cedre.fr

Médiateur non-Médecin Titulaire

Isabelle QUENOUILLE, Directrice des Soins Infirmiers

☎ : 02.35.59.59.39- i.quenouille@clinique-du-cedre.fr

Personne Chargée des Relations avec les Usagers (PCRU)

Médiateur non-Médecin Suppléant

Frédérique MALLET, Secrétaire de Direction et de la CDU

☎ : 02.35.59.59.23 - frederique.mallet@clinique-du-cedre.fr

Représentants des Usagers Titulaires :

Jacky BOURGEOIS, Ligue Nationale contre le Cancer (*)

Vice-Président de la CDU (☎: 02.35.89.20.26)

Annick CAMBOUR, JALMALV-Rouen : (☎: 02.35.15.87.45) (*)

Représentants des Usagers Suppléants :

Annick BONNEAU, Trésorière de JALMALV-Rouen (☎: 02.35.15.87.45) (*)

Stéphanie MULLIER : Responsable Qualité Gestion des Risques.

Frédéric ABRAHAM : Pharmacien/ Coordonnateur de la Gestion des Risques associés aux Soins.

() « Le Représentant des Usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement »*



CLINIQUE DU CEDRE

La Commission des Usagers

Des Interlocuteurs à votre écoute

Vous avez des questions ou des remarques sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus à la Clinique du Cèdre ?



950, rue de la Haie - 76235 BOIS-GUILLAUME CEDEX

Tél : 02 35 59 59 59 Fax : 02 35 59 59 99 - <http://clinique-du-cedre.fr>

S.A.R.L. AU CAPITAL DE 768.000 Euros R.C.S. ROUEN B 326 226 172 - APE : 8610 Z