

## Composition de la CDU

NON / PRENOM	Qualité	En qualité de	Fonctions exercées au sein de la commission
Dominique SIRAKIAN	Association « Vivre comme avant »	Titulaire	Présidente
Jacques DESCHAMPS	Association « La ligue contre le cancer »	Titulaire	Représentante des usagers
Dr Jean-Philippe BLANCHE	Chirurgien	Titulaire	Médiateur médecin
Dr Emmanuel RACY	Chirurgien	Suppléant	Médiateur médecin
Isabelle EVEN	Responsable DIM et Facturation	Titulaire	Médiateur non médecin
Mathilde de VAUCORBEIL	Directrice de soins	Suppléante	Médiateur non médecin
Laurence VINCENT	Directrice	Représentante légale de l'Etablissement	Responsable des relations avec les usagers
Cécile ROBERT	Adjointe de Direction et Directrice de la communication	Responsable du traitement de plaintes	Secrétariat RRU (Voix consultative)
Ana DE SOUSA	Responsable Accueil et soins de support	Responsable du suivi de plaintes	Secrétariat RRU (Voix consultative)
Fernanda VIEGAS DE ANDRADE	Responsable Qualité et Gestion des Risques	Responsable de la Politique Qualité	Secrétaire de la CDU (Voix consultative)

Vous pouvez joindre les représentants des usagers à l'adresse suivante:

**usagers@clinique-stjeandedieu.com**

## Textes réglementaires

**Art. R. 1112-91 CSP** - « Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai ».

**Art. R. 1112-92 CSP** - « L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine... ».

**Art. R. 1112-93 CSP / Art. R. 1112-94 CSP**

**Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016** loi de modernisation de notre système de santé.

# COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## Brochure d'information à l'attention des patients

La Clinique Saint Jean de Dieu met à votre disposition, une Commission des Usagers (CDU) en application de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 et du décret n°2016-726 du 1er juin 2016.

**CLINIQUE**   
**SAINT JEAN DE DIEU**

GCS Oudinot - Cognac-Jay

2, rue Rousselet, 75007 PARIS  
Tél : 01 40 61 11 00 / Fax : 01 40 61 11 11  
[www.clinique-stjeandedieu.com](http://www.clinique-stjeandedieu.com)

## Missions de la CDU

- Veillez au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, à ce qu'ils entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs demandes.

## Son rôle dans la Clinique

- Elle est consultée sur la politique liée à l'accueil et à la prise en charge et formule des propositions dans ce domaine.
- Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers de l'établissement et des suites qui leur sont données.
- Elle est informée des événements indésirables graves survenus dans l'Etablissement et des mesures correctrices apportées.
- Elle recueille les observations des associations de bénévoles présentes dans l'Etablissement
- Elle peut proposer un « projet des usagers » ayant pour objectif d'exprimer les attentes et des propositions des usagers
- Elle analyse la satisfaction et les attentes des patients et usagers au travers du questionnaire de satisfaction de la Clinique rendu par le patient à la sortie et des résultats de l'enquête nationale de la satisfaction des patients hospitalisés, « E-satis » réalisé par le Ministère chargé de la Santé.

## A votre écoute au cours de votre séjour

En cas de difficulté rencontrée au cours de votre séjour, qu'elle soit administrative, liée à l'organisation du séjour ou d'ordre médical, nous vous incitons à en *discuter avec votre équipe soignante et/ou médicale*. Vous pouvez aussi nous faire parvenir une réclamation liée à votre séjour via le *questionnaire de satisfaction* ou bien nous envoyer un courrier.

## Contactez la CDU

Conformément à la loi, vous pouvez également saisir la commission des usagers qui pourra vous informer, vous assister et vous conseiller sur les voies de recours mises à votre disposition.

Pour cela, adressez un courrier à :

**Clinique Saint Jean De Dieu**  
**Direction des Relations avec les Usagers**  
2, rue Rousselet  
75007 PARIS

## Examen des plaintes

A l'examen de la plainte, la direction pourra choisir de saisir le (s) médiateur (s) ou vous proposera de le saisir par vous-même.

Vous serez alors reçu par le (s) médiateur (s) dans un délai de 8 jours suivant la demande.

Pour les plaintes concernant les soins ou la prise en charge médicale, vous devrez autoriser par écrit, le médiateur médecin à accéder aux informations médicales vous concernant.

Dans les 8 jours suivant votre rencontre avec le (s) médiateur (s), un compte-rendu vous sera adressé, ainsi qu'aux membres de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de prise en charge. Ceux-ci, après vous avoir éventuellement rencontré, formuleront soit :

- des propositions en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- des recommandations pour vous informer des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

La direction de la Clinique répondra alors à votre plainte en tenant compte de l'avis émis par la commission, dans les 8 jours suivant sa réunion.