

1 LEUR ROLE

Bénévoles d'une association agréée (par le ministère de la santé) et nommés par l'Agence Régionale de la Santé, les représentants des usagers sont les porte-parole des usagers au sein de la Commission des Usagers et également dans toute autre instance à laquelle la clinique les aura sollicité pour apporter leur éclairage.



2 LEURS MISSIONS

Au sein de la commission des usagers :

- ils participent aux réunions de la commission des usagers et sont ainsi associés à la politique menée par la clinique en matière d'accueil, de prise en soins, d'organisation du parcours de soins.
- ils expriment à travers leurs ressentis et leurs contacts, les attentes des patients. Ils sont donc acteurs de l'amélioration de la prise en soins et de l'amélioration de la vie quotidienne des patients.

Ils peuvent aider les patients dans leur démarche, dans le cadre du respect des droits des patients. Notamment dans le cadre de plainte, vous pouvez demander à rencontrer les médiateurs de la clinique avec un représentant des usagers ou les représentants des usagers seuls.

Ils ont accès aux plaintes et réclamations anonymisées, déposées par les patients ou leurs proches ainsi que les réponses qui ont été apportées par la clinique.

Ils sont destinataires de la synthèse annuelle des événements indésirables de la clinique.

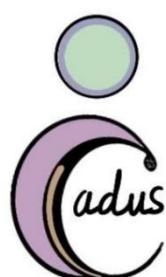
Ils participent à l'élaboration :

- du rapport annuel sur les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en soins de la clinique. Ce rapport est transmis à l'Agence Régionale de Santé.
- d'un projet des usagers qui s'intègre dans le projet d'établissement.

3 LES REPRESENTANTS DES USAGERS



M. Grellard
Titulaire



M. Himily
Titulaire



M. Dumont
Suppléant



M. Lemaire
Suppléant

Pour les contacter :

usagers@cliniquesaintleonard.fr